



**espacios urbanos seguros**

# espacios urbanos seguros

Recomendaciones de diseño y gestión comunitaria para la obtención de espacios urbanos seguros

## Participantes

### Instituciones:

Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Ministerio del Interior.

Fundación Paz Ciudadana.

Coordinación: División de Desarrollo Urbano MINVU.

---

#### Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Genaro Cuadros I., Arquitecto.

Carlos Gutiérrez V., Arquitecto.

Cecilia Leiva M., Arquitecta.

Beatriz Ramírez V., Gestora Sociocultural

#### Fundación Paz Ciudadana

Andreas Hein W., Psicólogo.

Catalina Mertz K., Economista.

Macarena Rau V., Arquitecta.

Claudio Valdivia R., Abogado.

#### Ministerio del Interior

Rodrigo Espina C., Geógrafo.

Adolfo González V., Trabajador Social.

Pablo Hales B., Abogado.

---

C. ISBN N° 956-7674-08-6. Registro de Propiedad Intelectual N° 136.201. • Diseño: Olivia Allamand. Producción Gráfica: Francisco Pavez J. Fotógrafos: Julián Fernández, Jesús Inostroza, Patricio Méndez y Eugenio Repetto. Ilustraciones: Carlos Gutiérrez V. Impresión: Andros Ltda., Santiago, Chile. Producción: Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Esta publicación fue posible gracias al auspicio del Banco Mundial, la Asociación Chilena de Municipalidades y el Gobierno de Chile.  
2ª Edición diciembre 2003, 1.600 ejemplares.





## Prólogo

La búsqueda de una mejor calidad de vida es una de las principales preocupaciones de las autoridades y ciudadanos del país. La sensación de seguridad y confianza de la comunidad en su espacio urbano es parte fundamental de ella, hecho que ha motivado la creación de este documento.

Específicamente, éste tiene por objeto difundir conocimientos y herramientas concretas para que el diseño de espacios urbanos y sus características ambientales, y la promoción de la participación ciudadana en este proceso, contribuyan a mejorar la percepción de seguridad y reducir los delitos de oportunidad en nuestras ciudades.

Su publicación es el resultado de un trabajo coordinado entre el Ministerio del Interior, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y la

Fundación Paz Ciudadana, enmarcado en un convenio firmado entre estas dos últimas instituciones y la Asociación Chilena de Municipalidades en el año 2002.

Está basado, principalmente, en criterios de Prevención de la Delincuencia Mediante Diseño Ambiental, disciplina conocida genéricamente como CPTED (Crime Prevention Through Environmental Design). Esta estrategia de prevención de la delincuencia, que considera tanto elementos espaciales como comunitarios, ha formado parte de muchas iniciativas integrales de prevención de la delincuencia en países como Australia, Canadá, Estados Unidos, Países Bajos, Reino Unido y Sudáfrica.

Naturalmente, la realidad de cada país es diferente, lo cual, ciertamente, limita la réplica

mecánica de acciones emprendidas por otros. No obstante, la naturaleza del enfoque de intervención promovido por CPTED implica que es altamente adaptable a las necesidades y limitaciones particulares de cada país. En este contexto, estas recomendaciones pretenden aportar, sobre la base de la experiencia práctica y estudios nacionales e internacionales, al desarrollo de una metodología de trabajo que sea un aporte orientador para nuestras necesidades a nivel local.

Agradecemos a todas las instituciones y profesionales que han hecho posible esta publicación.

---

Jaime Ravinet de la Fuente  
Ministro de Vivienda,  
Urbanismo y Bienes Nacionales

José Miguel Insulza Salinas  
Ministro del Interior

Agustín Edwards Eastman  
Presidente Fundación  
Paz Ciudadana

Pedro Sabat Pietracaprina  
Presidente de la Asociación  
Chilena de Municipalidades



## Índice

### I. Conceptos Generales

I.1. Definiciones	10
I.2. Relación entre los espacios urbanos y sus características ambientales y la delincuencia	12
I.3. Prevención de la delincuencia en el nivel local	14
I.4. Prevención de la delincuencia mediante el diseño del espacio urbano y sus características ambientales	14

## II. Recomendaciones de Diseño

II.1. Introducción	18
II.2. Análisis de diferentes situaciones urbanas	22
II.2.1. La Vivienda y el antejardín	22
A. La vivienda	22
B. El antejardín	24
II.2.2. La agrupación de viviendas y estacionamientos	26
A. La agrupación de viviendas	26
B. Análisis de perfiles de calle en manzanas con borde continuo	30
C. Los estacionamientos de las viviendas	34
II.2.3. Otros espacios públicos o elementos urbanos	36
A. Mobiliario urbano	36
B. Comercio isla	42
C. Grandes estructuras de equipamiento público	44
D. Vacíos de la trama urbana	46
E. Sitios eriazos	48
F. Pasos bajo y sobre nivel	50

## III. Participación comunitaria

III.1. El proceso de implementación	54
1. Constitución del Equipo de Gestión	55
2. Convocatoria	55
3. Diagnóstico	56
3.1. Etapas del Diagnóstico	56
3.2. Herramientas para el diagnóstico	57
4. Toma de decisiones	59
5. Diseño y planificación de la solución	60
6. Ejecución	61
7. Evaluación	61
III.2. Experiencia de intervención urbana con participación de la comunidad	63
A. Comuna de Linares	64
B. Valdivia	65
C. Puente Alto	66

### Anexos

Anexo A	
Taller de diagnóstico en Seguridad Ciudadana	68

### Anexo B

Marchas Exploratorias de Seguridad (MES)	71
Lista de Chequeo	73

### Anexo C

Entrevista en profundidad	79
---------------------------	----

### Anexo D

Grupos focales	80
----------------	----

### Anexo E

Encuestas de Temor y Victimización	81
------------------------------------	----

### Anexo F

Las estadísticas existentes	82
-----------------------------	----

### Anexo G

Mapas de inseguridad	83
----------------------	----

## Bibliografía

85



# I. Conceptos Generales

## I.1. Definiciones

A continuación se definen los conceptos básicos a considerar en este documento:

### a) Seguridad Ciudadana

Existen diversas definiciones del término seguridad ciudadana. Las más amplias la relacionan con el conjunto de sistemas de protección de la vida y los bienes de los ciudadanos ante los riesgos o amenazas provocados por diversos factores, y la vinculan tanto a valores sociales de respeto a la vida, la integridad física y patrimonio de los otros, como al libre ejercicio de las libertades económicas, políticas y sociales necesarias para el adecuado y normal funcionamiento de la comunidad y la sociedad en su conjunto. La seguridad, entendida como sinónimo de certeza, por una parte, y como ausencia de riesgo o amenaza, por otra, señala que este concepto no se restringe a la dimensión biológica del ser humano, motivada exclusivamente por necesidades de protección y subsistencia, sino que se extiende a todos aquellos planos de la naturaleza humana que resultan de su cohabitación y convivencia con otros semejantes.

El concepto de seguridad ciudadana remite a la tradición de la idea de ciudadanía, esto es, a la capacidad de los ciudadanos como agentes activos, y no como masa relativamente

pasiva, que únicamente demanda seguridad de una instancia superior. La seguridad ciudadana comparte los principios bajo los cuales los Estados democráticos deben ejercer la seguridad interior (seguridad pública), pero su diferencia deriva de los agentes involucrados: las personas que son titulares de deberes y derechos ciudadanos.

En el ámbito de las políticas públicas de reducción de la delincuencia, no obstante, suele dársele un sentido más acotado. Específicamente, la seguridad ciudadana se vincula a la ausencia de delincuencia y de temor a ella; es decir, la inseguridad ciudadana se restringe a las amenazas a las personas y los bienes derivadas de la actividad delictiva. Debido a que el presente documento tiene únicamente relación con el fenómeno de la delincuencia y las acciones tendientes a reducirla, y no otras fuentes de amenazas a la seguridad, es a esta primera acepción que se hace referencia.

### b) Delincuencia

Para los efectos de este documento, llamaremos delincuencia a todo acto penado por la ley,

realizado por una persona o un grupo de personas, que causa algún daño físico o psíquico a otras personas, sus derechos, sus bienes o a la comunidad, de manera injusta e ilegítima. En términos específicos, los delitos considerados en este documento son aquellos que ocurren en el espacio urbano y que se ven influidos por las condiciones que el medio ambiente genera, conocidos como delitos de oportunidad.

### c) Temor a la Delincuencia

El temor a la delincuencia es un sentimiento de las personas que se relaciona con la probabilidad que ellas creen que existe de ser víctimas de un delito. Este temor expresa la impresión de impotencia frente a potenciales delincuentes.

Las variables que explican el temor de las personas a la delincuencia no se restringen solamente al hecho de haber sido víctimas de un delito, sino que incluyen otros eventos, como, por ejemplo, el sentimiento de no pertenencia a un lugar o comunidad y la percepción de descuido en los espacios comunitarios, o ciertas características ambientales, como la falta de iluminación en

lugares por los que deben transitar, las condiciones de sanidad, la forma del trazado urbano, entre otras. Por ello, cuando se considera la aplicación de estrategias de prevención de la delincuencia mediante el diseño del espacio urbano y sus características ambientales, es relevante diferenciar el temor a la delincuencia de la ocurrencia objetiva de delitos, ya que las intervenciones en cada caso pueden ser diferentes.

#### d) Victimización

La victimización se refiere a los delitos que ocurren efectivamente. El delito efectivo y la percepción de temor a la delincuencia tienen una relación que no es siempre directa.

#### e) Comunidad

La comunidad consiste en un grupo de personas que ocupan un espacio territorial determinado. Dicho grupo comparte elementos de identidad en común entre sus integrantes, tales como una historia, creencias, cultura, religión y/o modo de vida que los diferencia de otros grupos que ocupen el mismo espacio territorial. Por ejemplo, un grupo puede estar integrado, exclusivamente o en parte, de niños,

jóvenes, adultos, adultos mayores o indígenas. Un grupo puede formarse en torno a intereses, actividades u objetivos en común, o por otros factores de pertenencia que el grupo defina.

La organización de un grupo o comunidad local puede ser: a) formal, en cuyo caso tiene personalidad jurídica, como es la situación de una junta de vecinos, un sindicato o un club deportivo, o b) informal, como es el caso de un grupo de amigos, un grupo parroquial o un grupo de dueñas de casa.



## I.2. Relación entre los espacios urbanos y sus características ambientales y la delincuencia

Existe consenso general en que si el espacio urbano y sus características ambientales son planificados, diseñados y manejados apropiadamente, ciertos tipos de delitos y la percepción de temor pueden ser reducidos, elevando la calidad de vida de la comunidad.

Para entender de manera más precisa el papel del espacio urbano y sus características ambientales en la prevención de la delincuencia y en la sensación de inseguridad que esta última genera, a continuación se presentan de forma esquemática los elementos presentes en la ocurrencia de un evento delictivo (figura 1) y, posteriormente, se definen brevemente.

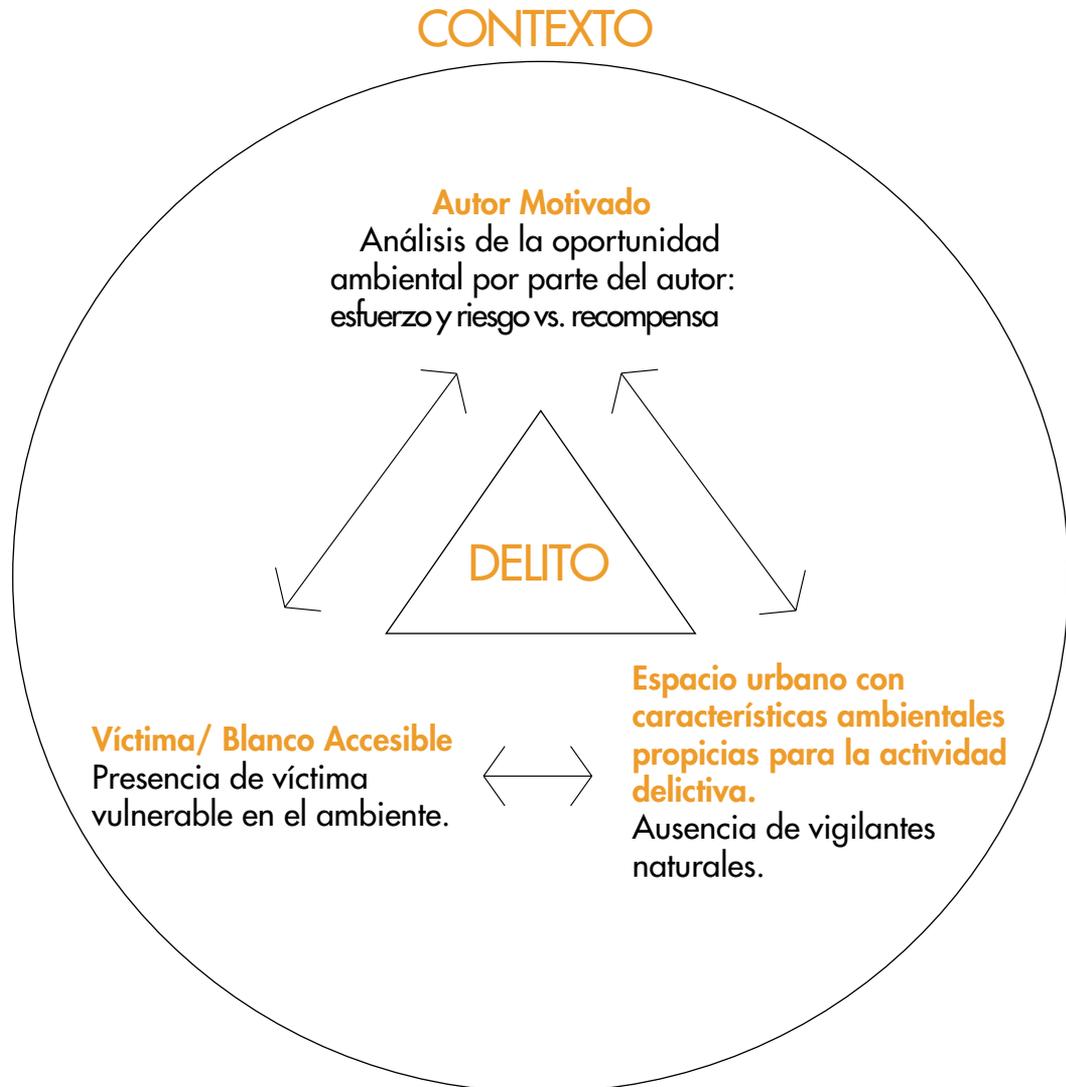
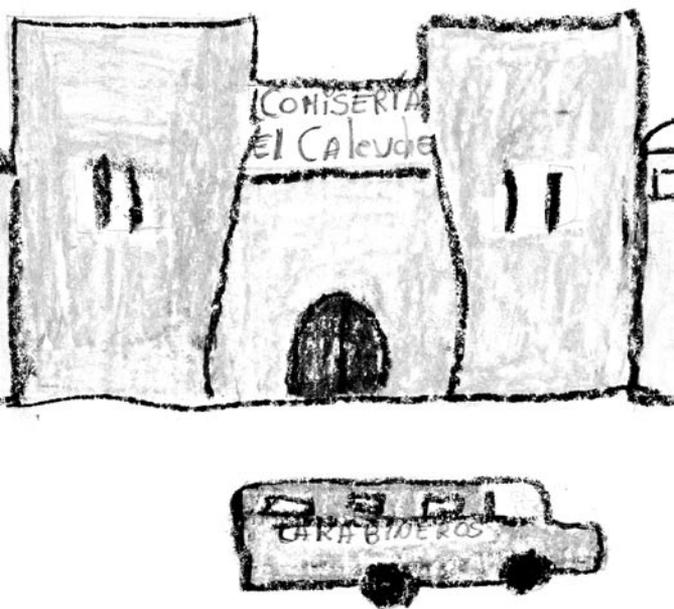


Fig. 1 Elementos presentes en la ocurrencia de un delito.

## 2R Comuna



Dibujo de niños realizado en un taller de seguridad ciudadana efectuado en la comuna de Puente Alto, Santiago, en el año 2001.

### Definiciones:

- **Autor motivado:** persona que está dispuesta a cometer un delito, si las circunstancias le indican que la recompensa será mayor que el esfuerzo y riesgo de sanción en que deberá incurrir.

- **Blanco o víctima atractivo y accesible:** un blanco es el objeto de la acción delictiva. En el caso del delito de lesiones, el blanco es una persona, mientras que, en el caso de un robo, el blanco es el objeto sustraído. Éste es percibido como atractivo y accesible por el autor del hecho delictivo cuando es de alto valor y fácil sustracción.

- **Contexto:** Caracterización del espacio físico, social, económico y cultural donde ocurre el evento delictivo.

- **Delito:** acción que atenta contra o violenta el conjunto de reglas de conducta o leyes que son aceptadas por la sociedad.

- **Delito de oportunidad:** aquellos delitos cometidos debido a la existencia de variables de contexto que facilitan su comisión, haciendo más bajo el esfuerzo y el riesgo de sanción

en que incurrir los infractores o incrementando la recompensa que obtienen al cometer el hecho.

- **Espacio urbano y sus características ambientales favorables al delito de oportunidad:** espacios urbanos con características ambientales que no promueven la vigilancia natural por parte de la comunidad y que le indican la ausencia de control sobre lo que ocurre en ellos a los potenciales infractores de ley, y que, por ende, aumentan las probabilidades de la ocurrencia de delitos y la percepción de inseguridad de la comunidad.

- **Vigilante natural:** personas que, debido a su actividad o mera presencia en un espacio urbano, vigilan su entorno de forma inconsciente. El diseño del espacio puede facilitar o limitar el ejercicio de dicha vigilancia por parte de las personas dependiendo de, por ejemplo, la amplitud y profundidad de los campos visuales que genera y de cuán atractivo hace el espacio para ellas. Dependiendo del contexto urbano, el vigilante de un espacio puede residir en él o estar de paso.

### 1.3. Prevención de la delincuencia en el nivel local

El tipo de delincuencia que pretende prevenir, por una parte, y la naturaleza de las acciones de prevención de la delincuencia mediante el diseño urbano y sus características ambientales, por otra, implican que las estrategias a desarrollar deben, necesariamente, abordar los problemas de la realidad local y sus actores. Es decir, para que las tácticas preventivas sean efectivas en la reducción de la oportunidad del delito y el temor, éstas deben ser diseñadas y ejecutadas desde y por el nivel local.

De igual forma, para lograr el éxito y la sustentabilidad en el tiempo de las acciones emprendidas en el marco de la prevención de la delincuencia mediante diseño del espacio urbano y sus características ambientales, éstas deben ser parte de una estrategia más integral de prevención, que aborde los demás problemas de seguridad ciudadana del lugar con las técnicas pertinentes a cada situación.

Las acciones emprendidas deben, también, ser integrales en cuanto a la participación de diversos actores, tanto de instituciones públicas como privadas y, especialmente, de la

comunidad, pues cada uno de ellos no sólo es un actor relevante en la búsqueda e implementación de soluciones a los problemas de inseguridad, sino que, además, es un elemento constituyente del problema mismo. Debido a que la delincuencia es un fenómeno multicausal y complejo, ninguna organización por sí sola es capaz de garantizar la seguridad y, sobre todo, de enfrentar las diversas causas de la inseguridad.

A este respecto, la participación comunitaria es de especial relevancia, pues ninguna medida de seguridad ciudadana podrá ser eficaz y eficiente si no considera en su génesis la participación activa de la comunidad. Los criterios técnicos que validen una medida u otra deben ser complementados con los conocimientos de la comunidad, es decir, es fundamental realizar un diagnóstico local apropiado y un proceso comunitario acabado. En el caso particular de la prevención de la delincuencia mediante el diseño urbano y sus características ambientales, lo anterior permite, además, evitar el riesgo de estandarizar soluciones de diseño.

### 1.4. Prevención de la delincuencia mediante el diseño del espacio urbano y sus características ambientales

La prevención de la delincuencia mediante el diseño del espacio urbano y sus características ambientales contempla un conjunto de acciones o medidas que tienen como objetivo disminuir la probabilidad de ocurrencia de delitos de oportunidad e incrementar la sensación de seguridad mediante la modificación del diseño y variables ambientales. Dichas técnicas serán más exitosas mientras más colaboren a contribuir a la cohesión social de la comunidad, mediante la participación de la ciudadanía en la modificación del espacio urbano y sus características ambientales.

Esta estrategia se basa en los siguientes principios fundamentales:

- **Promover la vigilancia natural:** promover la posibilidad de ver y ser visto es esencial para crear o mantener un espacio seguro. La alta visibilidad de un lugar aumenta el control sobre éste por parte de sus usuarios y disminuye la probabilidad de que ocurran delitos de oportunidad.
- **Fomentar el control natural de accesos:** busca incentivar, por medio de estrategias de

diseño, el control social sobre los accesos de un espacio determinado.

- **Estimular la confianza y colaboración entre los vecinos:** el reforzamiento de la confianza mutua y el sentido de pertenencia de los habitantes con su entorno fomentan el control social que se ejerce sobre un sector, lo que contribuye a generar un uso adecuado y cuidado de éste.

- **Reforzar la identidad con el espacio público:** una estrategia que refuerza la identidad con el espacio público involucra a la comunidad en su recuperación y diseño, de modo que ésta lo sienta como propio, se apodere de él y lo cuide. El diseño de estos lugares con participación ciudadana es una necesidad esencial para la comunidad, porque colabora al conocimiento de las personas entre sí y a la profundización de los lazos comunitarios.

- **Diseñar y planificar barrios a una menor escala:** el tamaño de un conjunto urbano puede afectar la sensación de seguridad de sus usuarios. En conjuntos de gran tamaño es difícil establecer lazos comunitarios profundos. En una escala menor, el ciudadano siente que puede controlar su espacio, que responde a su tamaño personal.

- **Fomentar la participación y responsabilidad de la comunidad:** implica que los residentes participen de manera activa en la vida social de una comunidad, usando una estructura espacial y administrativa que los apoye.

- **Administrar adecuadamente los espacios públicos:** una administración de un espacio nuevo o recuperado en el tiempo, que establece programas municipales de mantención y actividades comunitarias que deleguen parte de la responsabilidad en los vecinos, es vital para que una estrategia de prevención sea sostenible y fomente el encuentro y el uso colectivo de dicho espacio.





## II. Recomendaciones de Diseño

## II.1. Introducción

El presente capítulo se estructura desde la perspectiva del individuo que circula por la ciudad pasando por diversas situaciones urbanas. El recorrido se inicia desde que sale de su hogar, que es la unidad social básica, hasta que camina por megaestructuras urbanas como estadios, hospitales y centros comerciales, entre otros. Es este individuo quien en su recorrido ejerce la vigilancia natural en los espacios urbanos.

Para que el ejercicio de la vigilancia natural por parte de las personas alcance su máxima potencialidad, es fundamental que las personas cuyo quehacer se relaciona con el diseño del espacio urbano y sus características ambientales aprendan a ver el espacio urbano de un modo nuevo, e identifiquen las situaciones que limitan la vigilancia natural y que pueden favorecer los actos delictivos.

Es este acto de "aprender a mirar" lo que permite leer el espacio urbano. Leer el espacio significa identificar los aspectos ambientales y arquitectónicos que generan condiciones que facilitan actos delictivos, como también aspectos ambientales y arquitectónicos que apoyan condiciones de seguridad. Así, por ejemplo, el aprender a identificar accesos, puntos de observación hacia el espacio público, rutas seguras, señalética que organice recorridos y bolsones de oscuridad, entre otros, es de gran utilidad para buscar e implementar soluciones cuando sean requeridas.

Este capítulo, basado en conceptos de prevención de la delincuencia mediante diseño

del espacio urbano y sus características ambientales (estrategia de prevención de delincuencia que en este capítulo será denominada CPTED), ayuda a las personas a aprender a mirar, a procesar la información del ambiente, y a posteriormente buscar las soluciones más adecuadas a cada caso (Fig.1). El proceso de ver se enfoca tanto en aspectos

arquitectónicos como ambientales (fig. 2). Por características ambientales se entienden aquellas características del espacio urbano, como iluminación, orden, limpieza y señalización que aportan a mejorar la calidad de vida en el espacio urbano y a la percepción de seguridad.



Fig.1  
Secuencia que describe la forma en que una persona recorre, observa y aplica los conceptos de la prevención de la delincuencia mediante diseño urbano y sus características ambientales en el análisis de diferentes situaciones urbanas.



Fig.2  
Esquema que ejemplifica los aspectos arquitectónicos y ambientales que deben considerarse.

El análisis del recorrido considera como elemento fundamental de la seguridad urbana el tipo de relación que se genera entre lo construido y el espacio público, lo que favorece las diferentes situaciones (control visual, posibles accesos, iluminación) que promueven mayores o menores condiciones y percepción de seguridad. La figura 3 es un ejemplo de buena relación entre el interior de la vivienda y el espacio público de la calle, ya que existe conexión visual y espacial que permite al residente ver lo que ocurre en la calle. La figura 4 ejemplifica una mala relación entre el interior de la vivienda y la calle, ya que el árbol obstruye los campos visuales, el cierre del antejardín es opaco y la presencia de basura denota falta de limpieza en el espacio público. La sistematización del recorrido considera la relación del espacio público con tres categorías arquitectónicas:

1. La vivienda
2. La agrupación de viviendas
3. Otros espacios públicos o elementos urbanos

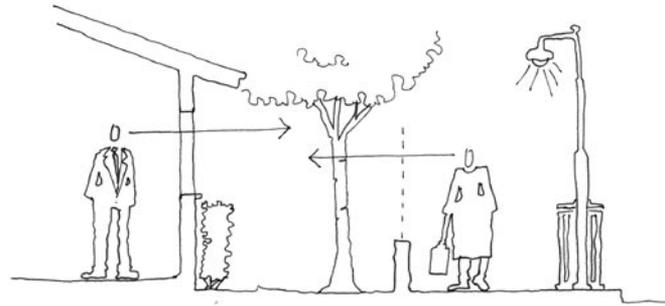


Fig. 3

- Buena relación visual
- Buenas condiciones ambientales
- Conexión espacial entre antejardín y vereda
- Mayor sensación de seguridad

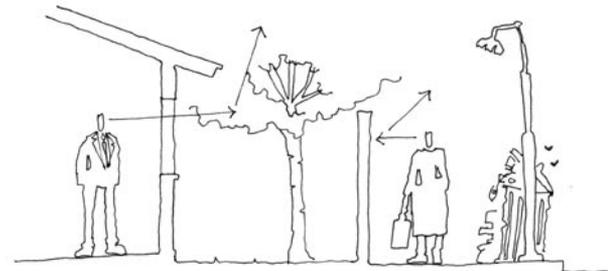


Fig. 4

- Mala relación visual
- Malas condiciones ambientales
- Aislamiento
- No hay comunicación
- Mayor sensación de inseguridad



Fig. 5  
Vigilante Natural.

Antes de iniciar el análisis de las categorías arquitectónicas mencionadas, a continuación se presenta, a modo de ilustración general de una lectura del espacio urbano, una figura en que se analiza una calle utilizando los conceptos de CPTED (fig.9).

En las siguientes secciones se analiza cada una de las categorías desde la perspectiva de CPTED. Primero se define la categoría analizada, después se caracterizan los problemas de seguridad frecuentemente presentes en ellos y, posteriormente, se presentan recomendaciones de diseño. Los conceptos a los que se hace referencia en el texto son complementados con ilustraciones explicativas y fotos de buenas y malas prácticas. Además, al final de cada sección se encuentra una lista de chequeo sobre temas importantes a considerar para dar soluciones adecuadas a los problemas específicos detectados en cada caso. Dichas listas incluyen no sólo elementos relacionados a los conceptos de CPTED, sino también elementos que tienen relación con el resguardo o protección de potenciales blancos, tales como mecanismos de refuerzo en cierre de puertas y ventanas, elementos tecnológicos de vigilancia o detección, entre otros.

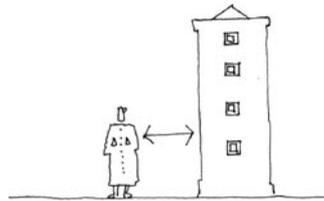


Fig. 6  
Relación entre el individuo y lo construido.

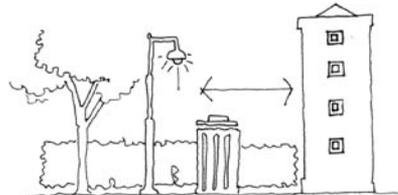


Fig. 7  
Características ambientales de lo no construido.

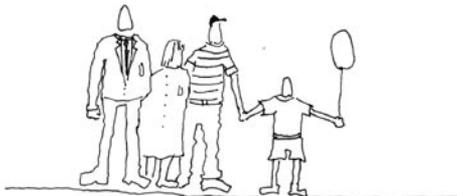
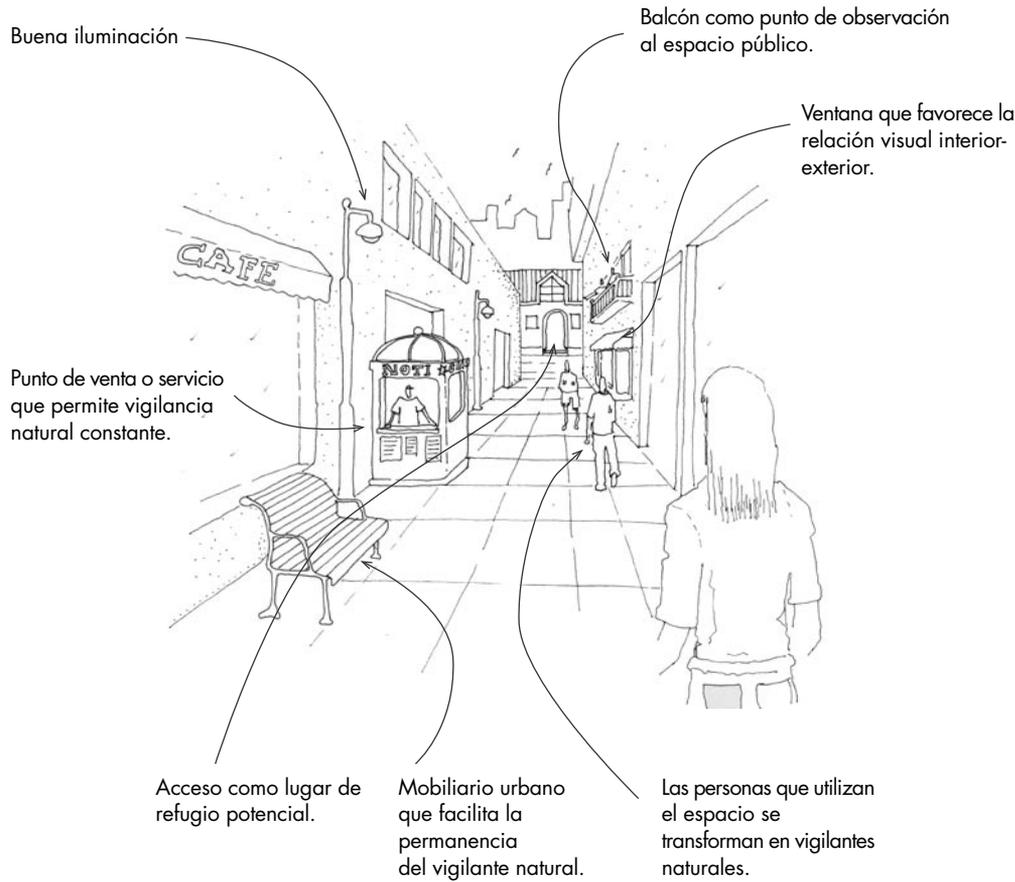


Fig. 8  
Comunidad que ejerce vigilancia natural.



**BUENA PRACTICA** ✓  
La comunidad local colabora en el reforzamiento territorial de su espacio a través de talleres de dibujo.

Fig 9  
Ejemplo de análisis en una calle que incorpora los conceptos de CPTED.



BUENA PRACTICA ✓

Hay tres elementos que refuerzan la vigilancia natural del espacio: Kiosco de diarios, estacionamiento y lustrabotas.



BUENA PRACTICA ✓

El carrito de ventas proporciona en el día un vigilante natural que mejora la percepción de seguridad en una esquina opaca.

## II.2. Análisis de Diferentes Situaciones Urbanas

### II.2.1. La Vivienda y el Antejardín

#### A. La Vivienda

##### Definición

Construcción aislada o en conjunto, destinada al uso habitacional y que alberga la unidad social básica: la familia.

##### Problemas

Es frecuente que las casas y sus predios no tengan un diseño preventivo en cuanto a seguridad se refiere. Se tiende a reforzar la seguridad de las casas con alarmas, rejas y murallas, pero no se aborda el tema de fondo, que es un diseño que incorpore las variables arquitectónicas y ambientales que le señalen al potencial delincuente que está siendo vigilado y que, por lo tanto, el riesgo de ser capturado es alto.

Los principales problemas de diseño son:

- Ventanas mal ubicadas o de pequeño tamaño (Fig. 10 a-b)
- Puertas de acceso poco iluminadas.
- Aspecto de abandono en general.
- Mala elección en la calidad e instalación de mecanismos de cierre y seguridad (cerraduras, visagras, etc.).
- Vegetación que obstruye los campos visuales (Fig. 11).

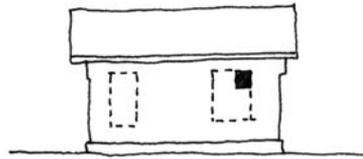


Fig. 10 a  
Ventana pequeña que no permite buena relación interior exterior.



Fig. 10 b  
Si la estructura de la vivienda y normativas lo permiten, se recomienda ampliar ventanas.



Fig. 11  
Arboles crecidos obstaculizan los campos visuales.



##### BUENA PRACTICA



El cierro transparente colabora en la vigilancia natural desde el interior de la vivienda hacia la calle. Además, ventanas protegidas y amplias y un antejardín bien cuidado y con vegetación controlada permiten un buen control visual.



##### MALA PRACTICA



Poca relación visual desde el interior de la vivienda hacia el exterior por la existencia de un muro opaco. Además posibilita deterioro ambiental, en rayado del muro y acumulación de desperdicios. Se observa falta de alumbrado público y privado.

## Recomendaciones

- Diseñar y habilitar ventanas que permitan el control visual desde el interior al exterior (Fig. 12).
- Reforzar mecanismos de cierre y seguridad de ventanas y puertas.
- Proporcionar iluminación adecuada en el espacio de transición desde la vivienda al espacio público.
- Cuidar y mantener los espacios intermedios (poda de árboles y arbustos en antejardín) (Fig.13).
- Cuidar y mantener los espacios públicos inmediatos a la vivienda (vereda y bandejones con áreas verdes) (Fig.14).

## Lista de chequeo para la vivienda

- ✓ Ventanas: obstrucción visual hacia el espacio exterior.
- ✓ Campo visual hacia el espacio público.
- ✓ Mecanismos de cierre en puertas y ventanas.
- ✓ Elementos que pueden permitir escalar hacia ventanas u otros puntos de acceso a la vivienda (cajones apilados en muros).
- ✓ Elementos de protección de ventanas.
- ✓ Luminarias, tipo y condición de ellas.
- ✓ Elementos mecánicos que permiten el encendido y apagado automático de luces.
- ✓ Mantenimiento de elementos de fachada, tales como pinturas, puertas y ventanas.



Fig. 12  
Hay relación visual desde el interior de la vivienda hacia el exterior.

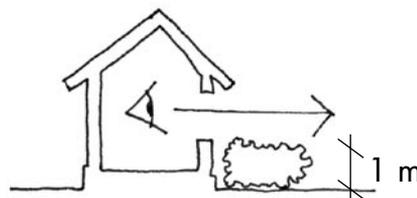


Fig. 13  
Vegetación que no impide control visual.



Fig. 14  
Arboles podados a más de 2,20 m promueven la vigilancia natural.



BUENA PRACTICA ✓

La relación visual desde el interior hacia el exterior, a través de ventanas y antejardines transparentes, permite un control natural del espacio público por parte de los habitantes.



MALA PRACTICA ✗

No hay relación visual desde el interior de la vivienda hacia el exterior por la existencia del cierro vegetal alto.

## B. El Antejardín

### Definición

El antejardín es el espacio que articula lo construido de la vivienda con el espacio público. Es un área de transición entre la casa (línea de edificación) y la reja (línea oficial) que, adecuadamente diseñada, puede facilitar un buen control visual hacia el espacio público y promover la presencia natural de personas.

### Problemas

El antejardín es un espacio problemático cuando:

- Existe vegetación crecida que impide la relación visual entre el interior y el exterior.
- Los cierros del antejardín son altos y opacos.
- El área de antejardín está mal iluminada y descuidada (Fig.15).

### Recomendación

- Usar cierros transparentes y verificar que no estén bloqueados por la vegetación u otros elementos (máx. 1 m.).
- Diseñar este espacio con diversos elementos (utilitarios y decorativos) que denoten la presencia de personas y el cuidado del lugar.
- Promover los campos visuales mediante una buena iluminación. Esto favorece también la iluminación del espacio público, generando mayor sensación de seguridad al peatón (Fig.16).

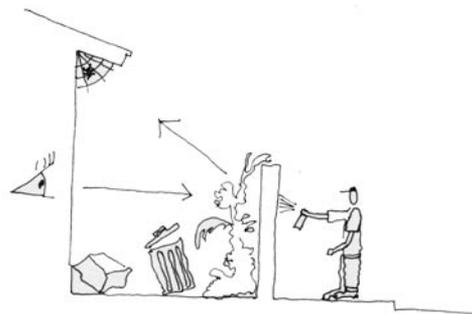


Fig. 15

- Antejardín que no contribuye a la seguridad del peatón.
- Pierde sus características de espacio de transición por el muro alto y opaco.
- Cierro opaco.
- Sin iluminación.

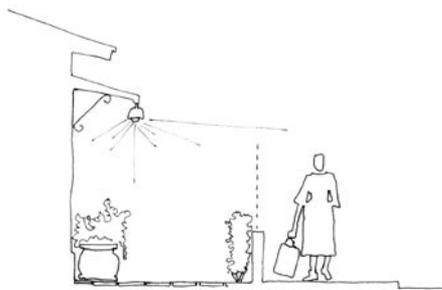


Fig.16

- Antejardín cuidado.
- Sin vegetación que bloquee campos visuales.
- Elementos ornamentales que denotan cuidado y presencia de personas.
- Iluminación que sirve también al peatón.



BUENA PRACTICA ✓

La reja transparente y los árboles podados posibilitan un control visual desde el interior de la vivienda al exterior.



MALA PRACTICA ✗

El cierre opaco no permite transparencia visual entre la vivienda y el espacio público. El cierre del muro lateral en la entrada del pasaje genera espacio con poco control visual y posible deterioro ambiental.



## II.2.2. La Agrupación de Viviendas y Estacionamientos.

### A. La Agrupación de Viviendas.

#### Definición

Como su nombre lo indica, la agrupación de viviendas es un conjunto de viviendas organizadas en una unidad arquitectónica homogénea, es decir, en bloques de casas o edificios de departamentos.

Dada la variedad de formas de organizar estas unidades arquitectónicas en el espacio, se revisan tres grupos característicos.

- 26 a) Agrupaciones isla (se pueden recorrer sus cuatro costados fácilmente) (Fig. 18).  
b) Agrupación continua con acceso en dos frentes paralelos (Fig. 19).  
c) Agrupación con edificación continua en cuatro bordes que conforman una manzana (Fig. 20).

#### Elementos a analizar en la agrupación de viviendas.

En esta sección se analizan las agrupaciones tipo a) y b), mientras que las agrupaciones tipo c) son estudiadas mediante el análisis de perfiles en la siguiente sección.

#### Definición de fachadas, esquinas y circulaciones interiores.

1. **Fachada principal:** es la cara que se reconoce como la más importante por sus

características arquitectónicas y de uso. Es, además, la cara que generalmente permite la conexión física entre interior y exterior (Fig. 21).

Formas de agrupación

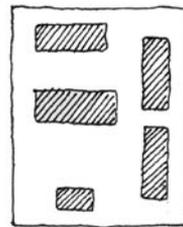


Fig. 18  
a) Agrupaciones isla: bloques de vivienda o edificios aislados entre sí.

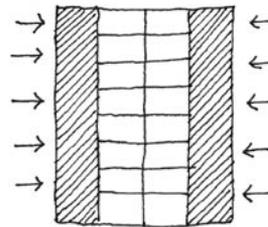


Fig. 19  
b) Agrupación continua.

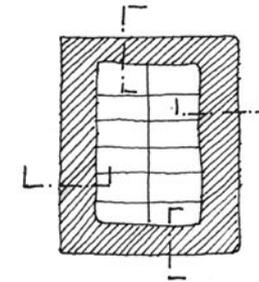


Fig. 20  
c) Edificación continua en los cuatro bordes que conforman una manzana.

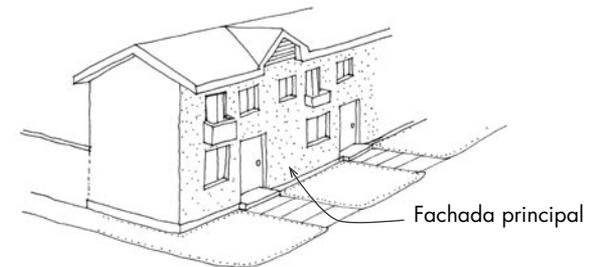


Fig. 21  
Ventanas, balcones y puertas son puntos de control visual en fachadas.

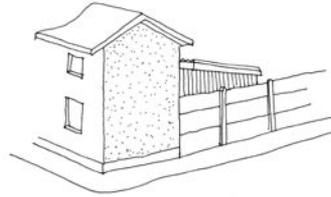


Fig. 22  
Fachada lateral.

2. Fachadas laterales: son las caras de menor tamaño y que están desprovistas de elementos arquitectónicos y de uso significativos, como, por ejemplo, los cabezales de bloque en los conjuntos de vivienda social (Fig. 22).

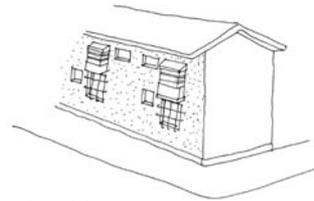


Fig. 23  
Fachada posterior.

3. Fachada posterior: es la cara que se reconoce como opuesta a la fachada principal y potencialmente puede presentar condiciones arquitectónicas y ambientales que favorecen actos delictivos. Algunas de estas condiciones son el poco control visual del área circundante y las malas condiciones ambientales en general (Fig. 23).

4. Esquinas: son puntos de encuentro de dos caras o fachadas de un edificio. La esquina se reconoce además como un punto de giro, una rótula urbana donde las condiciones arquitectónicas y ambientales pueden cambiar significativamente. En las manzanas las esquinas articulan dos o más vías de circulación (Fig. 24).

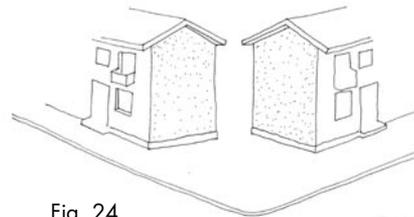


Fig. 24  
Esquina.

5. Circulaciones dentro del conjunto de vivienda: esta categoría se compone de los sistemas de escaleras, ascensores y pasillos de circulación desde y hacia la vivienda.

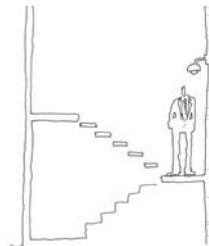


Fig. 25  
Espacios de circulación vertical.



BUENA PRACTICA ✓

Corredor exterior del 2º piso conectado a circulación vertical favorece la acción del vigilante natural hacia el espacio exterior.



BUENA PRACTICA ✓

Circulación vertical transparente permite un buen control visual de los espacios circundantes. Buena iluminación tanto natural como artificial y accesibilidad por ambos lados.

## Problemas

Los problemas que se presentan en las diversas fachadas son de similar naturaleza, pero varían de acuerdo al diseño, uso y mantención específica de cada una de ellas. Los principales son:

- Accesos y vanos de ventanas bloqueados por elementos tales como vegetación o señalética.
- Mala iluminación de fachadas y accesos durante las horas de poca actividad.
- En edificaciones con horario restringido, tales como iglesias, colegios y equipamiento comunitario en general, se puede producir poca actividad y poca iluminación en horas de la noche, generando sensación de inseguridad.

Los problemas específicos por fachada y en las esquinas y circulaciones son:

### i) Fachada posterior

- Poco control visual interior/externo.
- Alta tendencia al deterioro ambiental (poca iluminación, acumulación de basura, deterioro de las fachadas).
- Generalmente, en edificios de carácter social, se acentúa la falta de apropiación por parte de la comunidad (nadie siente que es responsable por este espacio).

### ii) Fachadas laterales

- Carecen generalmente de puertas y ventanas, por lo que la vigilancia natural disminuye. Esto produce falta de control social y, en algunos casos, deterioro ambiental por carencia de uso definido (Fig. 26).

### iii) Esquinas

- Son puntos sensibles, especialmente si carecen de iluminación y elementos de control visual

(ventanas y balcones) y acceso que generen una posibilidad y percepción de protección ante un hecho de riesgo.

- En conjuntos de vivienda social conformados por bloques, los muros laterales, es decir, sus extremos, son especialmente propensos a generar inseguridad y a localizar delincuencia, cuando no cuentan con las condiciones de control natural y apropiación espacial. Esto es también válido para las esquinas de manzanas.

### iv) Circulaciones

- Falta control visual. Tanto las circulaciones verticales como las horizontales permiten predecir el movimiento, dado que no hay alternativas en los puntos de entrada y salida.
- En algunos casos existe alta tendencia al deterioro ambiental (falta de orden y limpieza).

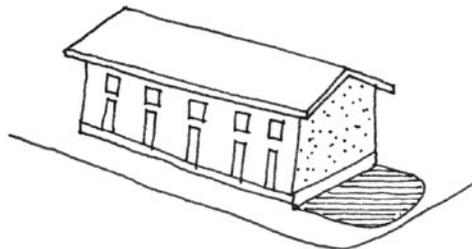


Fig. 26

Las fachadas laterales son potenciales puntos de poco control social y deterioro ambiental.



MALA PRACTICA



Espalda en edificios de departamentos utilizada para ampliaciones informales, lo que genera deterioro y percepción de inseguridad en la comunidad.



BUENA PRACTICA



Los laterales con ventanas, facilitan el control visual. La fachada principal con balcones facilita la vigilancia natural.

## Recomendaciones

Por tratarse de agrupaciones de viviendas, las soluciones planteadas para espacios comunes tienen que ser tratadas en conjunto con la comunidad y de acuerdo a la legislación de copropiedad vigente.

- Se debe incentivar un diseño que promueva la vigilancia natural por todas las fachadas, especialmente en los frentes de las edificaciones, en las fachadas laterales y posteriores y en las esquinas. Cuando sea posible, generar accesos y ventanas que permitan un mejor control del espacio público.
- En conjunto con la comunidad estudiar posibles usos del espacio que provean presencia natural de personas y apropiación de dicho espacio. Se sugiere incorporar características ambientales, tales como luminarias y bancos, actividades, como kioscos o similares, y promover la mantención del orden (Fig. 27).
- En el caso de conjuntos habitacionales nuevos, se propone el uso de la tipología de doble fachada, ya que se eliminan las fachadas posteriores, que se pueden transformar en espacios de poca actividad y deterioro ambiental.
- Mantener frentes transparentes, especialmente en locales comerciales.
- Favorecer actividad que permita la presencia natural de personas en aquellas fachadas de carácter más opaco (iglesias, colegios, etc.), especialmente esquinas transparentes, que promuevan el control natural del espacio público. Se sugiere paliar la vulnerabilidad con elementos ambientales que atraigan vigilantes naturales, tales como iluminación, bancos y kioscos.

- Promover actividades en horarios nocturnos, tales como paraderos de taxi y carritos de comida, entre otros, que ofrecen una presencia natural de personas.
- Iluminar y favorecer los campos visuales despejados en las circulaciones verticales y horizontales (escaleras y pasillos).

## Lista de chequeo para fachadas, esquinas y circulaciones

- ✓ Campos visuales desde puertas y ventanas hacia el espacio público.
- ✓ Cerraduras y protecciones de puertas y ventanas.
- ✓ Ventanas o balcones u otros puntos de observación, en los muros laterales.
- ✓ Escaleras u otros puntos de escape despejados.
- ✓ Iluminación y mantención general de escaleras y ascensores.
- ✓ Sistemas tecnológicos de vigilancia (cámaras y citófonos).
- ✓ Accesos a edificios como puntos de presencia natural de personas, eventual refugio y control social sobre el área circundante.
- ✓ Puntos de iluminación en todas las fachadas.
- ✓ Condiciones de orden y aseo general del edificio y espacios públicos circundantes.
- ✓ Uso de los espacios inmediatos a la vivienda por vigilantes naturales.

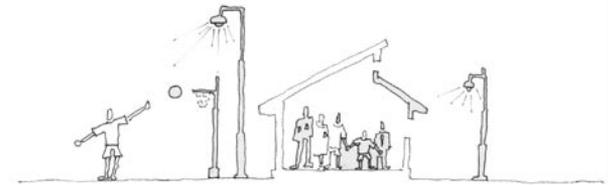
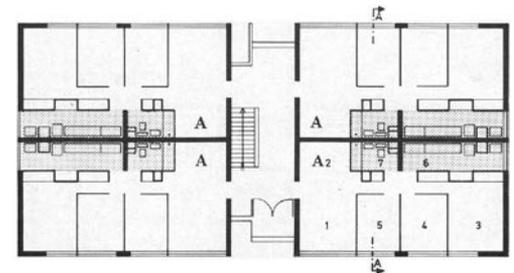


Fig. 27

Equipamiento comunitario (cancha de básquetbol y sede comunitaria) que es usado de noche colabora a la percepción de seguridad en el área circundante..



BUENA PRACTICA ✓

Tipología de vivienda de doble fachada usada por el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo.

## B. Análisis de perfiles de calle en manzanas con borde continuo.

### Definición

El perfil de una calle es el corte transversal de ésta y las construcciones que la rodean (Fig. 30). El análisis del perfil de una calle permite apreciar las diferentes relaciones entre el peatón y el borde edificado (A); el peatón y el espacio de la vereda (B), y el peatón y la vereda opuesta (C) (Fig. 31).

Por medio del dibujo y análisis de perfiles de calles se pueden detectar las diversas relaciones entre los tipos de construcciones y el espacio público, es decir, la conexión visual o funcional entre el edificio y el espacio público. Por ejemplo, la puerta de acceso a un edificio establece una relación funcional exterior-interior. El análisis de perfiles permite también descubrir los diferentes puntos donde es necesario mejorar las condiciones ambientales y/o arquitectónicas para generar mayor percepción de seguridad y seguridad objetiva. Mientras más perfiles de análisis se tengan, mayor es la información disponible para tomar la decisión de diseño urbano y ambiental que permita mejorar las condiciones de seguridad del lugar. El esquema que se encuentra en la siguiente página muestra diversos ejemplos de situaciones urbanas, analizadas mediante perfiles. Se estudia la relación de una iglesia, un restaurante, una vivienda, una institución financiera y un centro comercial con su espacio público en la tipología de manzana con borde continuo.

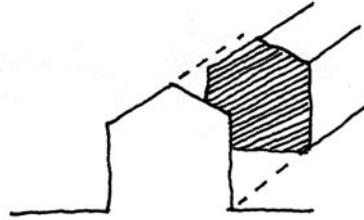


Fig. 30  
Corte transversal o perfil.

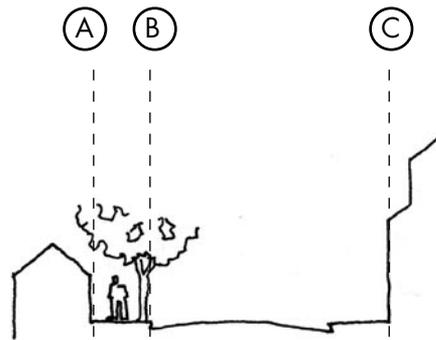


Fig. 31  
A: Borde Edificado.  
B: Espacio de transición o vereda.  
C: Espacio opuesto al peatón.



BUENA PRACTICA ✓

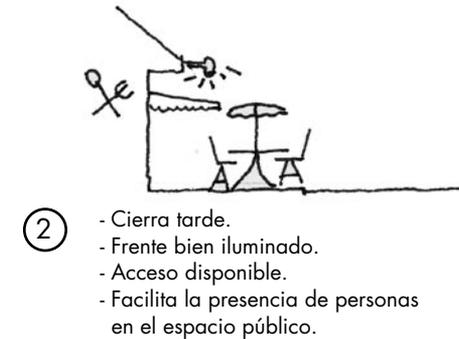
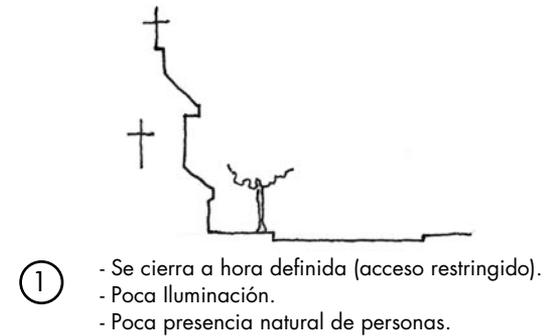
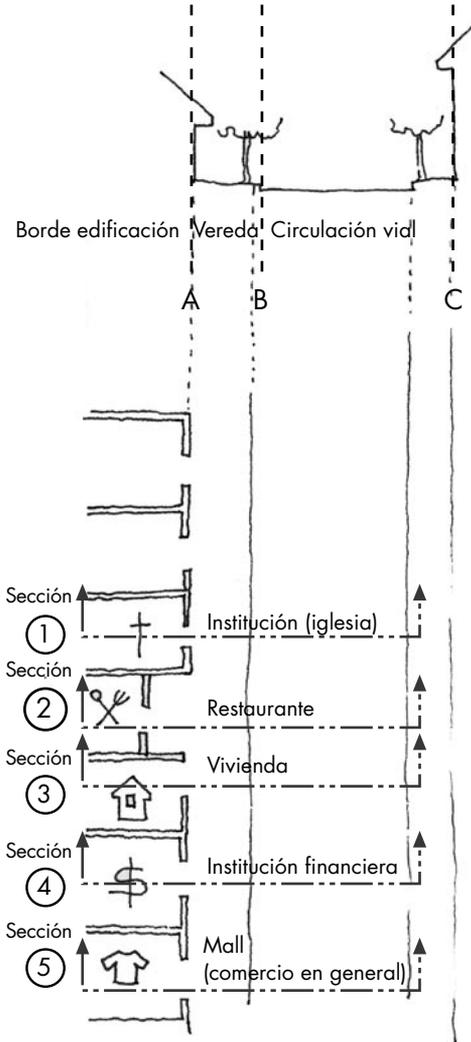
Sector de una calle con fachada continua en que existe una relación entre el exterior y el interior dada por la actividad comercial ubicada en el espacio público.



BUENA PRACTICA ✓

Sector de una calle que muestra la relación que establece un edificio de oficinas con su espacio público por medio de una marquesina y vanos en la fachada.

Esquema  
Ejemplos de situaciones urbanas de borde edificado con distintos usos.



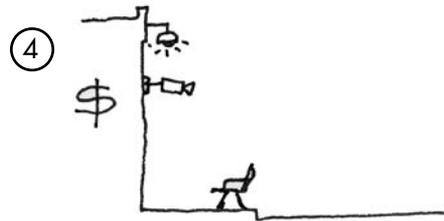
## Problemas

- Poca o nula relación interior-externo entre el edificio y el espacio público (falta de puertas y ventanas).
- Mantenimiento deficiente de fachadas del edificio (estado de pinturas y otros elementos de terminación).
- Existen entrantes, salientes o quiebres que pueden producir acumulación de desperdicios.
- Rayado de muros.
- Vulnerabilidad de puertas y ventanas.
- Fachadas poco iluminadas que provocan bolsones de oscuridad.
- Falta de mobiliario urbano que permita la detención del peatón y su actuación como un vigilante natural.
- Horas en que hay poca presencia de personas.
- Falta de actividades permanentes en el espacio público inmediato al edificio que generen presencia natural de personas.

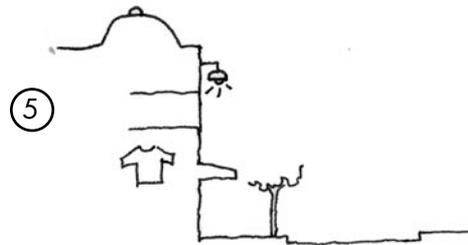
El estudio de perfiles nos permite detectar problemas arquitectónico/ambientales y plantear soluciones. Cada perfil nos informa sobre situaciones específicas

## Recomendaciones

- Mejorar la relación visual entre interior-exterior, removiendo y/o reubicando elementos que bloqueen la visión, especialmente desde el interior.
- Mejorar y mantener en buen estado las fachadas de edificios, evitando rayados y acumulación de basura en su frente cuando procede y estimular el uso de muros para publicidad iluminada, o murales de arte urbano.
- Proteger el espacio originado por quiebres de fachadas con elementos como jardineras, mobiliario urbano, césped, etc.
- Favorecer, cuando esté permitido, la instalación de iluminación peatonal y mobiliario urbano, tales como bancos y basureros.
- Fomentar actividades que generen uso permanente del espacio, tales como la instalación de kioscos, en puntos donde la presencia natural de personas es escasa en determinadas horas del día (colegios, iglesias, edificios de uso público).



- Buena iluminación.
- Vigilancia permanente (guardias/cámaras).
- Posible acceso.



- Mucha vigilancia natural.
- Cierra a una hora determinada.
- Vitrinas iluminadas.
- Presencia de personas en paraderos y estacionamientos.
- Buena iluminación.
- Sistemas activos de vigilancia (como por ejemplo cámaras).
- Potenciales varios accesos.



BUENA PRACTICA ✓

Centro comercial que se relaciona con el espacio público mediante una galería peatonal.



MALA PRACTICA ✗

Nula relación interior-exterior y espacio de circulación peatonal angosto facilita la posibilidad de actos delictuales.

### Lista de chequeo para manzanas con borde continuo

- ✓ Conexiones entre interior-exterior del edificio. Vulnerabilidad en puertas y ventanas.
- ✓ Estado de mantención de las fachadas de los edificios.
- ✓ Iluminación de accesos a edificios y fachadas principales en general.
- ✓ Mobiliario urbano que contribuya a la permanencia de personas.
- ✓ Uso intensivo del edificio sólo en algunas horas durante el día.
- ✓ Actividades que se realizan en el espacio público contiguo a las edificaciones y que promuevan la vigilancia natural.

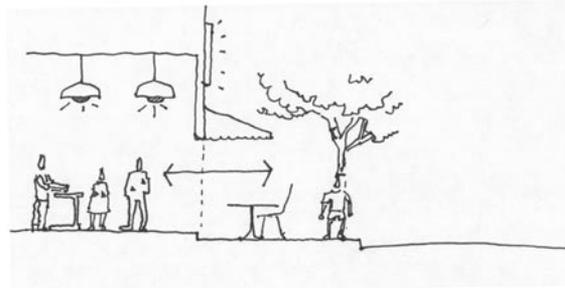


Fig. 32  
Relación clara entre interior y exterior.  
El comercio se extiende hacia el espacio público lo que permite un constante recambio de vigilantes naturales.



BUENA PRACTICA ✓  
Fachada de banco que, por su diseño transparente, promueve el control natural desde el interior hacia el exterior.

## C. Los estacionamientos de las viviendas

### Definición

Es el área vecina al espacio residencial que está destinada a la ubicación de los vehículos, tanto de los residentes como de los visitantes. Dadas las múltiples formas de agrupaciones de viviendas, los estacionamientos pueden ser: individuales, que sirve a una sola vivienda; colectivos de superficie, que sirven a un gran número de viviendas, y colectivos subterráneos, que sirven usualmente a residentes en edificios de departamentos.

### Problemas

Los problemas fundamentales y comunes a todos ellos son:

- Falta de control visual sobre el área.
- Poco control de el o los accesos a éste.
- Deficientes condiciones ambientales, como mala iluminación, poco aseo y escasa mantención.
- Falta de señalética que oriente a los usuarios sobre los accesos y recorridos.

### Recomendaciones

Para las áreas de estacionamientos, cualquiera sea su forma de organización en el espacio (individual, colectiva, de superficie o subterráneo), las soluciones planteadas son de tipo genérico, y se deberán adecuar a las condiciones específicas de cada caso.

Se proponen soluciones tales como:

- En todos los tipos de estacionamientos se

deben considerar buenas condiciones de iluminación, aseo y orden y contar con señalética clara y específica.

- Posibilitar el buen control visual sobre el área de estacionamiento. El modo de realizar esto dependerá de la situación específica, por ejemplo, en una vivienda donde el estacionamiento está muy próximo a ella será conveniente despejar todo aquello que impide un campo visual amplio (Fig. 33).
- Generar sistemas de control de accesos.
- En lugares de estacionamientos de gran extensión, tanto en viviendas solas como en agrupaciones de viviendas, se sugiere generar "rutas seguras". Las rutas seguras son vías predeterminadas que evitan pasar por puntos vulnerables, están claramente señalizadas, muy bien iluminadas, y cuentan con sistemas de apoyo en caso de emergencias.

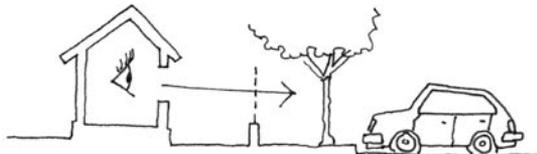


Fig. 33  
Buen control visual de áreas de estacionamientos desde las viviendas favorece la sensación de seguridad comunitaria.



**MALA PRACTICA**   
Estacionamientos sin campos visuales despejados, sin señalética y sin definición de rutas de peatones.

- Dar uso preferente y reservar áreas de estacionamiento vecinas a lugares con buena vigilancia natural y a la ruta segura a los segmentos de público más vulnerables, tales como adultos mayores, personas con discapacidad y mujeres (Fig. 34).
- En un edificio de viviendas con estacionamientos subterráneos, la instalación de espejos, cámaras de vigilancia, intercomunicadores y botones de pánico puede ser de mucha utilidad.

### Lista de chequeo para estacionamientos de viviendas.

- ✓ Condiciones de visibilidad hacia la zona de estacionamientos desde los puntos de acceso u otras áreas vecinas.
- ✓ Estado y calidad de la iluminación.
- ✓ Orden y limpieza.
- ✓ Existencia de vigilantes naturales con actividades complementarias al estacionamiento (lavado de autos y servicios similares).
- ✓ Vigilancia técnica (cámaras, citófonos y botones de pánico), tanto para estacionamientos subterráneos como de superficie.
- ✓ Accesos y salidas principales, secundarias y de emergencias, debidamente señaladas.

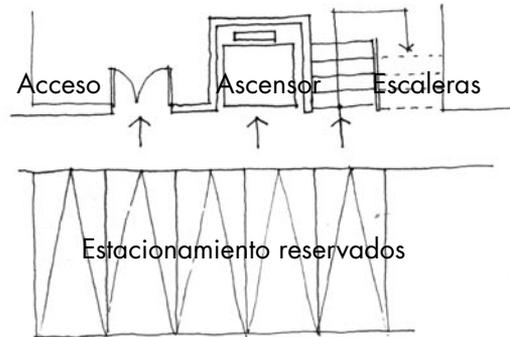


Fig. 34 Favorecer estacionamientos para grupos vulnerables (adultos mayores, mujeres, discapacitados) cercanos a accesos y vías de circulación puede contribuir a una mayor seguridad para ellos.



BUENA PRACTICA ✓

En esta calle tipo bolsón, el auto se estaciona al frente de cada vivienda, lo que favorece el control visual desde el estacionamiento hacia el vehículo.



BUENA PRACTICA ✓

La cámara de vigilancia y la señalética colaboran a la seguridad de los estacionamientos.

## II.2.3. Otros espacios públicos o elementos urbanos

### A. Mobiliario Urbano

Como mobiliario urbano se consideran las luminarias, los asientos, los bebederos, los paraderos de buses y de taxis, los árboles, las jardineras y en general todo elemento que apoye la vida en el espacio público. La mera incorporación de mobiliario urbano al espacio público no basta para prevenir situaciones delictivas. Lo fundamental es atraer al vigilante natural, mejorando la relación entre lo construido y el espacio circundante. Los problemas de inseguridad que se relacionan con el mobiliario urbano se deben a la ausencia de éste o a su inadecuada instalación. Cuando el mobiliario urbano no está al servicio de los usuarios y entorpece circulaciones, genera mayores problemas de inseguridad.

El mobiliario urbano adecuadamente instalado es clave para colaborar en el mecanismo de vigilancia natural y para incidir en cómo el peatón ve y percibe el espacio. Además, genera una sensación de orden y cuidado; su existencia es una invitación a la permanencia en el espacio, lo cual facilita la presencia natural de personas.

Algunos elementos de mobiliario urbano significativos son:

#### i) Kioscos y puntos de venta

Los kioscos y puntos de venta pueden colaborar activamente a la vigilancia natural, dependiendo de su ubicación y de su diseño. Se recomienda

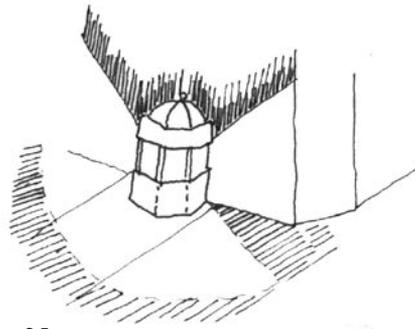


Fig. 35  
Un kiosco bien iluminado se transforma en un punto de seguridad.

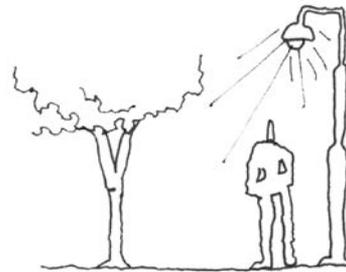


Fig. 36  
Follaje que no impide la iluminación.

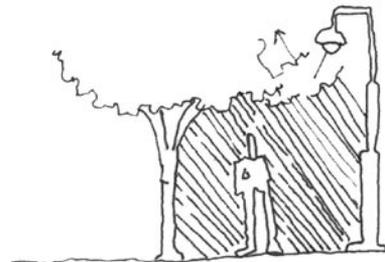


Fig. 37  
Follaje que impide la iluminación.



BUENA PRACTICA   
Kiosco colabora con la vigilancia natural.



MALA PRACTICA   
Vegetación crecida y bolsos de oscuridad acentúan percepción de inseguridad.

que tengan buena visibilidad y que estén localizados en puntos donde hay carencia de vigilancia natural. Un kiosco bien iluminado y bien ubicado se transforma en un punto que genera sensación de seguridad, como también en un refugio ante una potencial amenaza (Fig. 35).

## ii) Luminaria

Uno de los principios fundamentales que promueve el programa CPTED es el buen control visual del espacio por parte de la persona que vive y recorre un sector determinado. La iluminación se transforma entonces en un elemento vital para este propósito. Una buena iluminación permite el uso del espacio (tanto público como privado) de modo más intenso, especialmente de noche. La presencia natural de personas tiene como resultado un mejor apoderamiento del espacio público por parte de la comunidad. Así, las luminarias apropiadas al uso y dimensiones del espacio público colaboran en la reducción de los delitos de oportunidad y la percepción de temor, ya que al delincuente no le gusta ser visto, y el usuario del espacio público siente mayor control sobre éste si es capaz de observar con un campo visual profundo y despejado (Figs. 36-37).

## iii) Asientos y basureros

Los asientos contribuyen al mecanismo de vigilancia natural en la medida que ofrecen o posibilitan una instancia de detención y permanencia al peatón en un determinado espacio público (Fig. 38). Los basureros promueven al orden y la limpieza del espacio público.



Fig. 38  
El asiento, en conjunto con la iluminación, atraen a los vigilantes naturales.



Fig. 39  
La presencia de fuentes y bebederos atraen a los usuarios del espacio público.



BUENA PRACTICA ✓

Iluminación apropiada para actividades nocturnas permite un amplio control visual del espacio.



BUENA PRACTICA ✓

Campos visuales despejados con árboles crecidos que permiten un control y reconocimiento del área circundante.

ESPACIO + BUENA ILUMINACION = PRESENCIA NATURAL DE PERSONAS  
= APODERAMIENTO DEL ESPACIO = MAYOR SEGURIDAD

#### iv) Fuentes de agua y bebederos

Las fuentes de agua atraen a los peatones en el espacio público, ya que refrescan el ambiente, producen un sonido agradable y son atractivas estéticamente. A su vez, los bebederos generan puntos de detención y vigilancia natural en las rutas de recorrido peatonal y deportivo (Fig. 39).

#### v) Árboles

El árbol es uno de los elementos que colabora en elevar la calidad de vida del peatón, ya que mejora las condiciones ambientales del espacio donde se encuentra (da sombra, es estéticamente atractivo, genera aromas, mejora la calidad del aire, etc.).

#### vi) Paraderos de movilización colectiva

Los paraderos de movilización colectiva son puntos que convocan personas y generan presencia de vigilantes naturales (Fig. 40).

#### vii) Cabinas telefónicas

Los teléfonos en el espacio público colaboran a la sensación de seguridad, ya que proporcionan la posibilidad real de pedir ayuda en caso de riesgo de ser víctima de un delito (Fig. 40).



Fig. 40  
Una parada de taxi que tiene campos visuales despejados, información y teléfono proporciona mayor sensación de seguridad y denota preocupación.



BUENA PRACTICA ✓

El paradero transparente promueve los campos visuales despejados.



BUENA PRACTICA ✓

La presencia de equipamiento urbano como teléfono genera sensación de seguridad.

## Problemas

### Iluminación:

- Luminarias mal distribuidas que crean bolsones de oscuridad y no apoyan espacios con actividad.
- Luminarias con poca intensidad y que no permiten distinguir nítidamente las facciones de una persona que se aproxima de frente a una distancia de 15 m. (distancia media establecida para dar tiempo de reacción frente a una "percepción de peligro").
- Iluminación obstaculizada por vegetación.
- Luminaria destruida por falta de protección (altura inadecuada y ausencia de canastillos de protección).

### Asientos:

- Asientos mal ubicados que pueden obstruir la circulación, o ubicados en áreas que ofrecen poca vigilancia natural. Poca resistencia al uso y al deterioro.

### Fuentes de agua:

- Mal estado de conservación y funcionamiento de fuentes de agua y/o bebederos ubicados fuera de los senderos y áreas de circulación habitual.

### Arboles:

- Arboles que bloquean los campos visuales con follaje inferior a 2,20 m.

### Paraderos:

- Paraderos poco iluminados y ubicados en lugares con deficiente control visual. Paraderos diseñados con materiales opacos, o publicidad que bloquea campos visuales.
- Paraderos mal ubicados que impiden buena circulación por su perímetro.

### Cabinas telefónicas:

- Cabinas telefónicas mal mantenidas (teléfonos no operativos, deterioro visual por rayados o situaciones similares). Cabina mal diseñada que no permite un uso universal (discapacitados, niños, adultos mayores).

### Kioscos:

- Kioscos mal iluminados y mal ubicados (obstruyen circulaciones, campos visuales, crean rincones que facilitan escondites).

### Basureros:

- Basureros llenos contribuyen al deterioro del espacio público.



MALA PRACTICA



Area con poca vigilancia y muy deteriorada por abandono, falta de apropiación del espacio, fuera de la circulación habitual.

## Recomendaciones

- Distribuir luminarias de acuerdo al uso del espacio y de tal forma que proporcionen iluminación homogénea.
- Luminarias con intensidad necesaria.
- Podar vegetación (árboles y arbustos) para permitir el buen paso de la iluminación.
- Proteger luminarias contra actos vandálicos, ya sea con diseños especiales o materiales de alta resistencia.
- Diseñar iluminación a escala del peatón.
- Ordenar mobiliario urbano para que no obstaculice recorridos peatonales.
- Diseñar paraderos con materiales transparentes que faciliten el control visual del usuario.
- Proporcionar iluminación adecuada a paraderos.
- Utilizar materiales antivandálicos en paraderos que eviten rayados y permitan una fácil mantención.
- Diseñar cabinas telefónicas con accesibilidad universal (fácil uso para discapacitados, adultos mayores y niños).
- Ubicar cabinas telefónicas en lugares con fácil acceso y que estén bien iluminados.
- Ubicar bancos cerca de iluminación y basureros (Fig. 41).

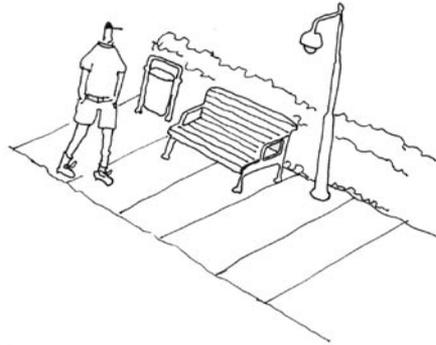


Fig. 41  
Una trilogía de mobiliario urbano que promueve la permanencia del vigilante natural está conformada por un banco, un basurero y una luminaria.



BUENA PRACTICA ✓

El paradero transparente permite ver lo que ocurre en la plaza, lo que colabora con la percepción de seguridad del peatón.



BUENA PRACTICA ✓

Este espacio urbano atrae al usuario debido a la presencia de un banco bajo la sombra de un árbol y de un kiosco.

ASIENTOS + BEBEDEROS + KIOSCOS + LUMINARIAS + ARBOLES + PARADEROS + TELEFONO = MAYOR SENSACION DE SEGURIDAD

## Lista de chequeo para mobiliario urbano

- ✓ Existencia y estado de mantención de: asientos, bebederos, árboles, paraderos, teléfonos, kioscos y luminarias.
- ✓ Ubicación de éstos y grado de interferencia que ejercen sobre campos visuales o circulaciones.
- ✓ Follaje con altura adecuada.
- ✓ Iluminación antivandálica en el espacio público y luminarias con detector de movimiento en espacios intermedios.



BUENA PRACTICA ✓

Los bancos ubicados bajo los árboles ofrecen instancias de detención a los peatones, protegiéndolos del sol.



BUENA PRACTICA ✓

La fuente de agua refresca el ambiente y genera un espacio atractivo al peatón.

## B. Comercio Isla

### Definición

Se define de este modo a los edificios comerciales en los que la actividad se da fundamentalmente en su interior y cuyos bordes tienen mínimo contacto o relación con el espacio exterior, ya sea este público o privado. En esta categoría encontramos los malls y centros comerciales de similar carácter (Fig. 42).

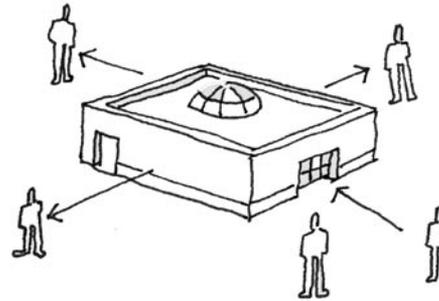


Fig. 42

Existe poca relación entre exterior e interior y la actividad se da fundamentalmente dentro del edificio.

### Problemas

La percepción de inseguridad nace como consecuencia de la poca presencia natural de personas en puntos donde la relación interior-exterior es muy poca o nula, como, por ejemplo, en las áreas limitadas por largos muros ciegos en los alrededores de los centros comerciales. Estas áreas son probables puntos de deterioro ambiental, especialmente de noche cuando la iluminación puede ser débil.

Un limitado número de accesos es característico de estos centros comerciales, lo cual reduce la presencia natural de personas a sólo algunos puntos de la edificación y a las áreas de carga y descarga.

Las áreas de estacionamiento de superficie, vecinas a puntos de poco control social, son también potenciales lugares para el delito (Fig. 43).

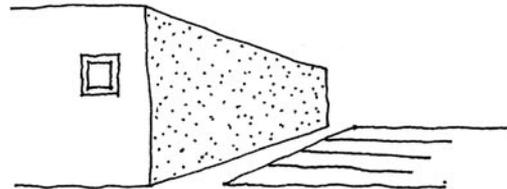


Fig. 43

Edificio con muro ciego vecino a áreas de estacionamiento con poco control social.



BUENA PRACTICA ✓

Relación interior-exterior bien lograda con la entrada a los cines. Esta fachada del mall está constantemente siendo utilizada por los vigilantes naturales, o sea, las personas que asisten a ver películas.



BUENA PRACTICA ✓

La presencia del auto, el acceso a la tienda y la iluminación permiten una mayor vigilancia natural del espacio.

## Recomendaciones

- Organizar recorridos peatonales que cuenten con campos visuales despejados.
- Instalar señalética para orientar recorridos de modo claro, utilizando además tratamientos de pisos con colores y texturas para facilitar el recorrido a personas con algún tipo de discapacidad.
- Definir rutas de recorrido con tratamiento de piso (tipo de baldosas y pavimentos) para hacerlas fácilmente reconocibles y transitables.
- Iluminar áreas de recorrido de manera eficiente.
- Instalar sistemas activos de vigilancia (como, por ejemplo, cámaras).
- Instalar barreras en sectores donde el tránsito peatonal no es necesario.
- Instalar casetas de vigilancia o autorizar algún tipo de actividad que permita la presencia natural de personas y vigilancia (lavado de autos y kioscos informativos).
- Definir áreas de estacionamientos para mujeres, adultos mayores y discapacitados en sectores próximos a los accesos y puntos con control visual.
- Planificar áreas de estacionamientos próximas a las áreas ciegas del edificio y conectados visualmente a él. El ir y venir de los autos permite la vigilancia natural.
- Potenciar y expandir la presencia de actividades que vinculan el interior con el exterior en el nivel del primer piso, como, por ejemplo, restaurantes.

## Lista de chequeo

- ✓ Luminarias en los accesos al centro comercial, así como en los bordes sin ventanas ni accesos. También en áreas de influencia inmediata, secundaria y puntos de contacto con el espacio público.
- ✓ Campos visuales despejados en los estacionamientos del centro comercial.
- ✓ Árboles y arbustos podados de manera que no obstruyan los campos visuales.
- ✓ Señalética que indique las rutas más cortas y seguras a los accesos y puntos de potencial refugio.
- ✓ Sistemas de vigilancia mecánica (cámaras).

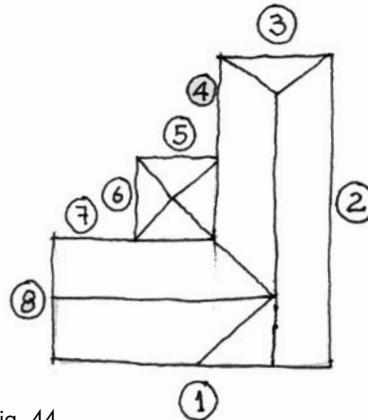


Fig. 44

Se deben tomar en cuenta los largos muros sin control visual. En esta figura, cada número indica un punto de análisis, en la relación del espacio interior con el exterior y las condiciones de tipo ambiental.



BUENA PRACTICA ✓

- Existencia de campos visuales despejados en todos los sentidos.
- Iluminación adecuada.
- Señalización clara y visible.

## C. Grandes estructuras de equipamiento público

### Definición

Las grandes estructuras de equipamiento público son edificios que, por su gran tamaño, tienen un impacto significativo en el entorno urbano.

Algunas estructuras a considerar son: estadios y equipamiento deportivo en general, terminales de buses, estaciones de tren, colegios, iglesias, cementerios y hospitales.

### Problemas

Los problemas asociados a las grandes estructuras de equipamiento son similares a las de los centros comerciales por lo que las recomendaciones son las mismas.

Una diferencia importante es el hecho de que las estructuras de equipamiento urbano pueden tener mayor proximidad al espacio público urbano, y no constituirse en estructuras islas. Por otra parte, su frecuencia de uso puede variar notablemente dependiendo del caso particular; en este sentido, no es lo mismo un hospital que un terminal de buses, un cementerio o un estadio.

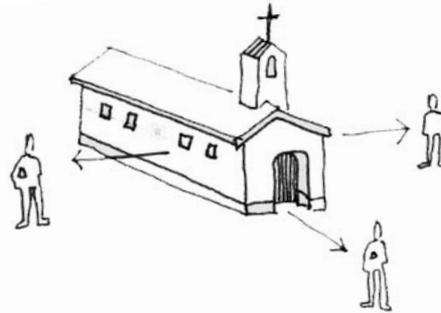


Fig. 45  
Puntos de poca relación interior-exterior  
y acceso focalizado.



BUENA PRACTICA



La estación de trenes es un hito urbano con gran presencia de vigilantes naturales, que potencian el control de los accesos.



MALA PRACTICA



El estadio es una estructura urbana de uso irregular, con períodos de inactividad, que genera escasa presencia de vigilantes naturales en sus bordes y ocasiona vulnerabilidad frente a actos delictivos.

## Recomendaciones

- Organizar recorridos peatonales que cuenten con campos visuales despejados.
- Instalar señalética para orientar recorridos de modo claro, utilizando además tratamientos de pisos con colores y texturas para facilitar el recorrido a personas con algún tipo de discapacidad.
- Definir rutas de recorrido con tratamiento de piso (tipo de baldosas y pavimentos) para hacerlas fácilmente reconocibles y transitables.
- Iluminar áreas de recorrido de manera eficiente.
- Instalar sistemas activos de vigilancia (como por ejemplo cámaras).
- Instalar barreras en sectores donde el tránsito peatonal no es necesario.
- Instalar casetas de vigilancia o autorizar algún tipo de actividad que permita la presencia natural de personas y vigilancia (lavado de autos y kioscos informativos).
- Definir áreas de estacionamientos para mujeres, adultos mayores y discapacitados en sectores próximos a los accesos y puntos con control visual.
- Planificar áreas de estacionamientos próximas a las áreas ciegas del edificio y conectados visualmente a él. El ir y venir de los autos permite la vigilancia natural.
- Potenciar y expandir la presencia de actividades que vinculan el interior con el exterior en el nivel del primer piso, como, por ejemplo, restaurantes.

## Lista de chequeo de grandes estructuras de equipamiento público

- ✓ Disponibilidad de accesos Iluminación en todas las caras identificando bolsones de oscuridad.
- ✓ Puntos de control visual interior/externo (ventanas, balcones, terrazas, miradores, etc.).
- ✓ Fluidez de circulación peatonal (buscar elementos que bloqueen el paso).
- ✓ Mobiliario urbano que apoye la permanencia natural de personas.
- ✓ Puntos de acumulación de basura.
- ✓ Puntos de actividad permanente que generen presencia de personas y vigilancia natural (kioscos, puntos de venta o información).
- ✓ Areas de estacionamiento y paraderos de movilización pública o privada, su ubicación y relación con "puntos ciegos" del edificio.
- ✓ Señalización que oriente recorridos.
- ✓ Teléfonos, citófonos, botones de pánico.



BUENA PRACTICA



Espacio público despejado con gran control visual.



MALA PRACTICA



- No hay equipamiento ni mobiliario urbano, que facilite permanencia de personas en el lugar.
- No hay señalética que oriente al peatón.
- No hay actividades que promuevan la presencia de personas.

## D. Vacíos de la trama urbana

### Definición

Se reconocen tres escalas de vacíos de la trama urbana:

**Plazoleta:** generalmente es una extensión de la vereda con pavimento duro. La actividad principal que se ejerce en ella es circular y puede contar con mobiliario urbano, como asientos e iluminación (Fig. 46).

**Plaza:** espacio de uso público libre de edificaciones destinado, entre otras actividades, al esparcimiento y la circulación peatonal.

**Parque:** espacio libre de uso público arborizado, eventualmente dotado de instalaciones para el esparcimiento, la recreación, las prácticas deportivas, las actividades culturales u otras.

En estas tres categorías de vacíos urbanos se dan situaciones de similar naturaleza. La principal diferencia es el tamaño y la cantidad de elementos vegetales. Los problemas y recomendaciones que a continuación se describen son de orden genérico y deben ser adaptados a los casos específicos.

### Problemas

- Existencia de circulaciones con poca presencia natural de personas, especialmente en horas nocturnas.
- Circulaciones perimetrales sin acceso y/o control visual hacia el interior.
- Iluminación mal distribuida o con poca mantención, que no es uniforme y produce bolsones de obscuridad.
- Puntos de poco control visual dentro de la plaza o parque que impiden ver y ser visto.

- Falta de señalización adecuada para comprender las actividades y circulaciones que se dan dentro del área verde correspondiente.
- Vegetación mal mantenida que bloquea los campos visuales (Fig. 47).

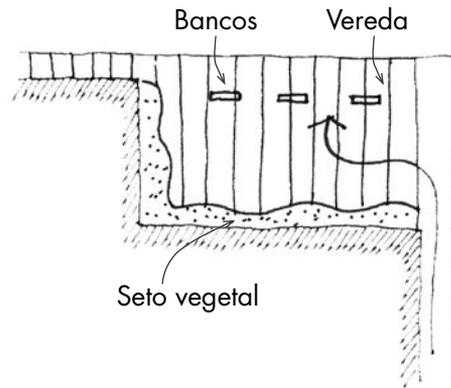


Fig. 46  
Plazoleta: espacio de detención urbana que se genera como extensión de la vereda.

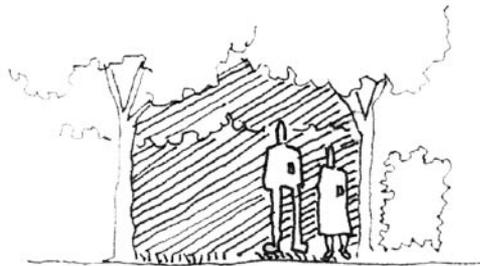


Fig. 47  
Vegetación crecida bloquea campos visuales e impide buena iluminación.



BUENA PRACTICA ✓

La plazoleta como punto de detención es una extensión de la vereda. Se apoya con mobiliario urbano, bancos y faroles.



BUENA PRACTICA ✓

Ruta segura en parque: Señalética que proporciona información al peatón, campos visuales despejados y senderos que respetan el flujo natural de circulación.

## Recomendaciones

- Definir "rutas seguras" entre dos o más puntos. Estas rutas seguras cuentan con iluminación dirigida y dedicada, señalética clara que indica puntos de entrada y de salida, mobiliario urbano que apoya la presencia natural de personas y vegetación cuidada y que no bloquea campos visuales.
- La ruta segura quedará definida no sólo por su equipamiento y trazado, sino que también por el tratamiento de su pavimento, el que con colores, texturas y símbolos, puede hacer de este recorrido algo fácil de entender y transitar, especialmente para adultos mayores y personas con discapacidad (Fig. 48).
- Este recorrido debe ser definido con participación de la comunidad, preferentemente.
- Generar actividades nocturnas, como deportes, presentaciones culturales u otras, que promuevan la presencia natural de personas.

### Lista de Chequeo para plazoletas, plazas y parques.

- ✓ Iluminación.
- ✓ Señalética.
- ✓ Campos visuales para ver y ser visto.
- ✓ Tamaño de la vegetación.
- ✓ Bolsones de oscuridad en horas de la noche.
- ✓ Ubicación de áreas de estacionamiento y condiciones de conexión visual con las áreas de recorrido peatonal.
- ✓ Existencia de teléfonos.
- ✓ Mobiliario Urbano (ubicación y distribución).

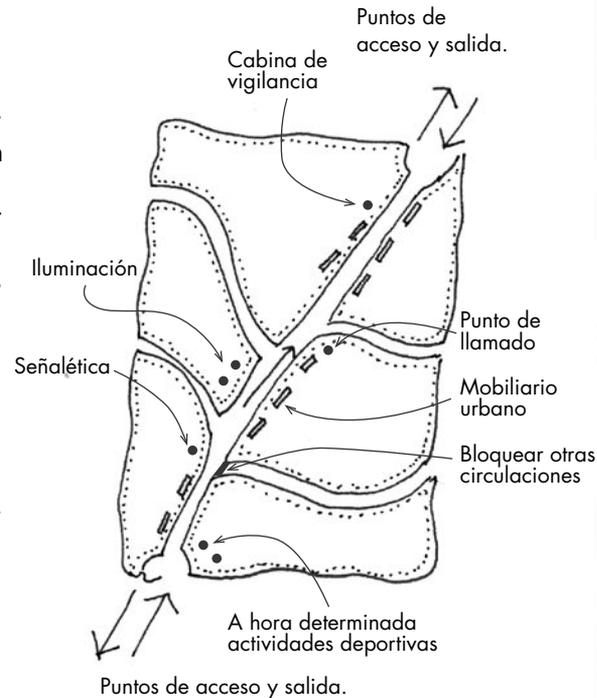


Fig. 48  
Ruta equipada con elementos que apoyan un recorrido seguro, como iluminación, bancos juegos, información y guardias.



BUENA PRACTICA ✓  
Plaza dura con profundidad visual que acoge diferentes usos al vigilante natural.



BUENA PRACTICA ✓  
Mobiliario urbano invita a la permanencia de los vigilantes naturales.

## E. Sitios Eriazos

### Definición

Los sitios eriazos son lotes vacíos de la trama urbana que no se encuentran contruidos y que no tienen uso definido.

### Problemas

Estos espacios suelen tener vegetación mal cuidada y largas malezas, transformándose éstas en variables físicas que colaboran a crear espacios que el delincuente puede usar de escondite.

Al ser lugares sin uso activo por parte de la comunidad, carecen generalmente de luces, lo que aumenta la sensación de riesgo y temor de los habitantes del entorno en las noches. Otra variable física a considerar son sus cierros. Éstos son en su mayoría tipo pandereta, lo que obstruye los campos visuales del peatón hacia el interior del sitio y viceversa, aumentando su percepción de temor (Fig.49). En otros casos, con cierros transparentes, son lugares de acumulación de basura y mala mantención.

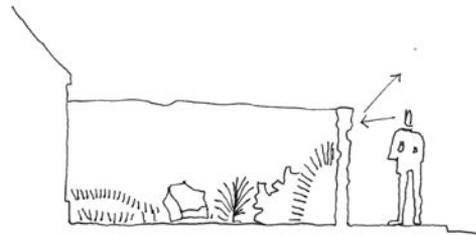


Fig. 49  
Un sitio eriazo descuidado, con muros opacos, genera sensación de inseguridad.



MALA PRACTICA



Sitios eriazos no acogen la circulación en el borde. Además falta iluminación.



MALA PRACTICA



Esta esquina es insegura, ya que el muro opaco impide el control natural desde exterior al interior.

## Recomendaciones

Se recomienda darles un uso transitorio que atraiga a los vigilantes naturales, como, por ejemplo, destinarlos a canchas de juegos. Además se sugiere iluminar adecuadamente su perímetro y utilizar límites con materiales que permitan la visión exterior-interior (Fig. 50).

## Lista de chequeo para sitios eriazos

- ✓ Iluminación perimetral y central del sitio.
- ✓ Transparencia de cierros.
- ✓ Usos de suelo que provea de vigilantes naturales.
- ✓ Relación del sitio con la trama urbana.
- ✓ Orden y limpieza del sitio eriazo.
- ✓ Árboles o malezas que generan escondites.

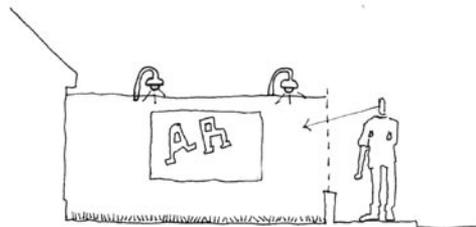


Fig. 50  
Un sitio eriazo iluminado, aseado, y con cierros transparentes colabora en la sensación de seguridad.



BUENA PRACTICA ✓

Sitio eriazo con reja transparente colabora al control visual desde el exterior al interior

## F. Pasos Bajo y Sobre Nivel

### Definición

Los pasos bajo y sobre nivel son rutas peatonales que, generalmente, cruzan flujos vehiculares significativos, como autopistas de alta velocidad o calles de tráfico intenso.

### Problemas

Estas rutas definen predictores de movimiento que el delincuente puede captar fácilmente. Al carecer de actividades de borde, generan sensación de inseguridad al peatón. Cuando la vigilancia natural no es permanente y sólo existe una ruta posible de escape, también generan sensación de inseguridad.

### Recomendaciones

- Incrementar las variables ambientales que otorgan mayor seguridad al peatón, como mayor iluminación, visibilidad desde y hacia la pasarela, limpieza y orden (Fig. 51).
- Generación de actividad en accesos de ruta como kioscos, venta de comida y otros (Fig. 51).

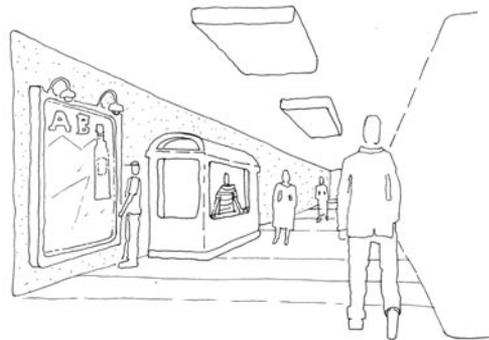


Fig. 50  
Elementos de buena práctica:  
- Iluminación.  
- Letreros publicitarios iluminados.  
- Kioscos.



BUENA PRACTICA ✓

Kiosco en paso bajo nivel colabora a la vigilancia natural.



MALA PRACTICA ✗

Imagen de deterioro del acceso genera sensación de inseguridad.

### Lista de chequeo para pasos bajo y sobre nivel

- ✓ Iluminación homogénea que evite el efecto zebra (bolsones oscuros) y que permita ver y ser visto a distancia.
- ✓ Cámaras de seguridad en lugares críticos.
- ✓ Kioscos en puntos de acceso y salida.
- ✓ Orden y limpieza del recorrido.



MALA PRACTICA

Recorrido único como predictor de movimiento para el delincuente.  
Mala iluminación y ausencia de actividades que permitan presencia natural de personas.



MALA PRACTICA

No existe conexión visual entre la pasarela y el espacio público.



# III. Participación Comunitaria

## III.1. El Proceso de Implementación

En las siguientes secciones se describe cómo llevar a cabo un proceso de implementación de proyectos de prevención de la delincuencia mediante el diseño del espacio urbano y sus características ambientales. Si bien la estrategia para enfrentar problemas de inseguridad urbana puede contemplar múltiples acciones, el presente capítulo se centra principalmente en soluciones de diseño. Además, se enfatizan especialmente aquellas herramientas metodológicas que permiten una activa participación de la comunidad.

Se recomienda que el proceso en su globalidad, al igual que cada una de sus etapas, sea documentado mediante mecanismos de registro (fotografías, videos, etc.), que permitan sistematizar y difundir las experiencias generadas.

El proceso de implementación se divide en siete etapas:

1. Constitución del equipo de gestión
2. Convocatoria
3. Diagnóstico
4. Toma de decisiones
5. Planificación y diseño de soluciones
6. Ejecución
7. Evaluación

A continuación se describen las principales acciones a realizar en cada una de estas etapas y, posteriormente, se presentan ejemplos concretos de acciones de prevención de la delincuencia mediante intervenciones de diseño urbano realizadas en tres comunas de Chile.



# 1. Constitución del Equipo de Gestión

El equipo de gestión es “el motor” de las acciones de intervención urbana participativas. Entre las personas que debieran participar en el equipo de gestión se encuentran los funcionarios municipales y los representantes de las policías y de la comunidad.

## a) Los funcionarios municipales

Los funcionarios del municipio cuyo trabajo tiene relación con el medio ambiente físico y social, deben estar presentes en el equipo de gestión que desarrolle e implemente el proyecto. Se sugiere, a modo de ejemplo, que estén representados los departamentos relacionados a la planificación y al desarrollo urbano y comunitario de la comuna. Muchos municipios tienen planes de seguridad propios o son beneficiarios del programa “Comuna Segura, Compromiso 100”<sup>1</sup>, y los encargados de éstos o sus representantes debieran formar parte del equipo de gestión.

Cabe destacar que, además de la integración de todos los actores relevantes en el equipo de gestión, un factor clave en el éxito del proyecto es el grado de compromiso que el Alcalde asuma con respecto a él. Lo anterior debido a que permite que el diseño y ejecución sea prioritario dentro del municipio.

## b) Las policías

Contar con un representante de Carabineros de Chile e Investigaciones es muy importante debido al papel que desempeñan en la prevención de la delincuencia, a su experiencia y porque disponen de información y estadísticas relativas a los problemas de inseguridad de la comuna.

## c) La comunidad

La comunidad está formada por los usuarios del espacio, tanto residentes como todos aquellos que desarrollen algún tipo de actividad en él aunque no vivan allí, como, por ejemplo, comerciantes y miembros de la comunidad escolar de los establecimientos cercanos. El equipo de gestión debe incluir representantes de algunas de las organizaciones que los agrupan, tales como las juntas de vecinos y las agrupaciones juveniles, entre otras.

Una vez definidos los integrantes del equipo de gestión, se debe:

- Designar a un responsable del proyecto, cuya labor consiste en liderar al equipo y coordinar sus actividades, y
- Establecer un calendario de reuniones y actividades periódicas que le otorgue continuidad al proyecto.

# 2. Convocatoria

El siguiente paso es convocar a la comunidad y lograr su adhesión al proyecto por medio de la participación en las diversas etapas de éste. Para ello, se puede realizar una asamblea abierta en la que se informe acerca del propósito del proyecto y cómo éste se desarrollará. Además, se invita a integrarse a las diversas instancias de participación que se implementarán, tales como talleres de diagnóstico, grupos focales, marchas exploratorias de seguridad (MES) y talleres de diseño, entre otros.

La convocatoria a participar en el proyecto debe ser lo más amplia posible, considerando especialmente los líderes de organizaciones comunitarias. La citación se puede hacer por medio de:

- Líderes comunitarios (dirigentes vecinales o de otras organizaciones sociales).
- El departamento municipal encargado del desarrollo comunitario (Dirección de Desarrollo Comunitario).
- Volantes distribuidos en espacios comunitarios.
- Otras formas de convocatoria abierta, tales como anuncios por megáfono, distribución de dípticos, anuncios en radios locales, entre otras.

<sup>1</sup> “Comuna Segura, Compromiso 100” es el programa gubernamental que busca la co-construcción de seguridad ciudadana desde el nivel local, mediante el desarrollo de estrategias de prevención, y en la que participan todos los actores, públicos y privados, institucionales y comunitarios. El Programa contempla la formación de consejos de seguridad ciudadana compuestos por autoridades, representantes de instituciones y organizaciones sociales.

## 3. Diagnóstico

El diagnóstico tiene por objetivo generar información que permita definir el problema de inseguridad a abordar y decidir las acciones concretas a realizar.

### 3.1. Etapas del diagnóstico

#### a) Recopilación de antecedentes

Generalmente, en cada comuna existen antecedentes generales sobre los diferentes sectores y poblaciones que la componen. Éstos hacen posible identificar de forma preliminar aquellos lugares en los cuales un determinado problema de inseguridad parece asociado al diseño urbano. Una vez identificada un área problemática, es necesario recolectar aquella información que ya existe sobre el problema y la comunidad afectada por éste:

#### Información disponible sobre el problema de inseguridad

Las policías y algunos municipios cuentan con información sistematizada respecto a los problemas de inseguridad de la comuna, como estadísticas o encuestas. En el caso de que no exista información relevante para definir el problema, para generarla se puede recurrir a las diversas técnicas descritas más adelante y detalladas en los anexos.

#### Características de la comunidad

El contar con información sobre características poblacionales tales como

género, edad, ocupación, número de propietarios que habitan el espacio problemático y la historia de la comunidad, ayuda a comprender el funcionamiento de ésta y sus necesidades en términos de uso del espacio.

#### Recursos de la comunidad

Con el objetivo de conocer el aporte comunitario con el que el equipo de gestión del proyecto puede contar, se deben identificar los recursos institucionales (juntas de vecinos, clubes deportivos, agrupaciones culturales, organizaciones no gubernamentales, escuelas, entre otras), recursos urbanos (áreas verdes), habilidades (por ejemplo, personas especializadas en construcción) y recursos económicos existentes.

#### b) Definición del problema de inseguridad

Una vez recopilados los antecedentes generales mencionados, se define el problema de inseguridad que se va a abordar del modo más concreto posible.

Una adecuada caracterización de la inseguridad de un determinado sector, puede considerar todos o algunos de los siguientes elementos:

#### i) Caracterización del problema delictivo

- El número de hechos delictivos ocurridos en un período determinado de tiempo, totales y desglosados por delito.

- Dónde ocurren o se localizan los delitos o comportamientos que producen temor, igualmente en forma global y desglosada por delito.
- Si es posible, determinar cómo dichas cifras han variado en el tiempo<sup>2</sup>.
- Hora, días de la semana, y temporadas cuando ocurren (por ejemplo, días de semana vs. fines de semana).
- Descripción de la forma en que se cometen los delitos.
- Características de los afectados (edad, género, ocupación, etc.).
- Características de los autores.

Esta información permite estimar la gravedad de los problemas del área, por una parte, y facilita la evaluación del impacto posterior del proyecto, por otra. Para obtener esta información se pueden aplicar encuestas y diversos instrumentos metodológicos descritos en esta sección y en los anexos.

#### ii) Caracterización de la percepción de temor

- El nivel de temor de la población, en términos del número de personas que se sienten frecuentemente atemorizadas.
- Características de los usuarios de un espacio que se sienten más atemorizados y sus motivos.
- Lugares en que las personas se sienten más frecuentemente atemorizadas y los motivos de esto (idealmente expresado en un mapa).

<sup>2</sup> Usualmente se utiliza un año como unidad de medida. No es aconsejable utilizar un espacio temporal menor a doce meses, ya que puede distorsionar las tendencias encontradas por posible estacionalidad de los fenómenos.



### iii) Caracterización de las actividades comunitarias posiblemente asociadas al problema.

- *¿Qué tipo de actividades comunitarias se relacionan con una determinada situación de inseguridad? Es útil caracterizar el uso que se le da al lugar, tal como tipos y horarios de uso de los espacios comunes, tipos de usuarios que los ocupan, horarios de salida y regreso del trabajo, entre otras.*
- *¿Qué actividades se encuentran inhibidas por el temor?*
- *¿Qué tipos de actividades comunitarias se podrían promover?*

### iv) Análisis del diseño del espacio urbano y sus características ambientales

- *¿Existen características del diseño urbano que contribuyan a la localización de problemas de inseguridad? ¿Cuáles?*
- *¿Existen características del diseño urbano que contribuyen a inhibir ciertas actividades comunitarias? ¿Cuáles?*
- *¿Qué características del diseño urbano mitigarían el problema?*
- *¿Qué características del diseño urbano promoverían un cambio en el uso del espacio?*

Las guías de diseño incluidas en el capítulo II permiten realizar este análisis

### c) Devolución del diagnóstico

Informar el diagnóstico a la comunidad en talleres o asambleas es muy importante, ya que, además de validar su contenido y

conclusiones, permite establecer el grado de acierto que se tuvo en su elaboración. Los resultados del diagnóstico, en conjunto con las impresiones de la comunidad, permiten formular los objetivos concretos del proyecto. En la devolución también se pueden presentar y plantear posibles alternativas de solución.

## 3.2. Herramientas para el diagnóstico

Las herramientas de diagnóstico que a continuación se exponen pueden contemplar un mayor o menor grado de protagonismo de la comunidad. Los talleres, las entrevistas, las marchas exploratorias de seguridad (MES) y los grupos focales, son técnicas que garantizan un alto grado de participación de la comunidad en el diagnóstico. La observación en terreno, el análisis de estadísticas oficiales y la elaboración de mapas de seguridad son herramientas de diagnóstico que no incorporan la participación comunitaria, pero que pueden ser de gran utilidad para alimentar la discusión y reflexión de la comunidad respecto del problema.

### a) Herramientas de consulta comunitaria

#### i) Talleres de diagnóstico en seguridad ciudadana :

Los talleres son espacios estructurados de encuentro, discusión y reflexión entre los ciudadanos acerca de temas como la seguridad ciudadana. A través de la generación de

consensos, se busca identificar, describir y analizar problemas, definiendo sus posibles causas. Del mismo modo, se busca establecer prioridades y analizar alternativas de solución. Una descripción detallada de la herramienta se puede encontrar en el anexo A.

### ii) Marchas Exploratorias de Seguridad (MES):

El objetivo de este instrumento es evaluar la sensación de seguridad de las personas en determinados espacios. Se realiza mediante un recorrido en terreno de los lugares a ser evaluados con miembros de la comunidad y la utilización de un cuestionario que los participantes deben responder durante éste. Permite obtener impresiones de primera fuente y analizar las variables que inciden en la inseguridad sentida por las personas, tales como estructuras físicas y actitudes personales, entre otras. Una descripción detallada de esta herramienta se puede encontrar en el anexo B.

### iii) Entrevistas en profundidad o conversaciones informales:

Son conversaciones con personas claves de la comunidad, guiadas por una pauta y que tienen como finalidad obtener información sobre las percepciones de la comunidad sobre el problema que se está analizando. Esta herramienta está en el anexo C.

### iv) Grupos focales:

La técnica de grupos focales provee un espacio estructurado de discusión que permite conocer la opinión del segmento de la población

representado por los participantes. Mayores detalles se pueden encontrar en el anexo D.

### v) Encuestas de Temor y Victimización:

A diferencia de las entrevistas en profundidad, o los grupos focales, que permiten análisis de carácter cualitativo, las encuestas de victimización y temor permiten análisis cuantitativos. Se caracterizan por la utilización de cuestionarios estructurados en los que las alternativas de respuesta son restringidas o están dadas y el entrevistado escoge entre éstas. La aplicación de estas herramientas es más compleja que las anteriores, y, dependiendo de su envergadura, suele requerir de la participación de especialistas. En el anexo E se describe con mayor profundidad.

## b) Otras herramientas para el diagnóstico

### i) Guías de diseño:

Las guías de diseño son instrumentos gráficos que ejemplifican buenas y malas prácticas de diseño urbano. Su propósito es ayudar a evaluar problemas asociados a la seguridad y dar orientaciones para su solución. En el capítulo II se encuentran guías de diseño para diversas situaciones urbanas.

### ii) Observación directa

La observación directa está orientada a detectar las buenas y malas prácticas de diseño del espacio urbano y sus características ambientales que estarían influyendo en el problema de inseguridad en un área

determinada. El análisis se estructura mediante pautas que orientan la atención del observador hacia elementos particulares del diseño urbano. Las guías de diseño y los cuestionarios utilizados en las marchas exploratorias de seguridad son herramientas que apoyan la observación directa.

### iii) Las estadísticas

Existen diversas series estadísticas que son generadas por organismos públicos u organizaciones no gubernamentales y que pueden alimentar el diagnóstico. Una de las principales desventajas de estas estadísticas es que se encuentran, a lo más, desglosadas por comunas, pero no por barrios o sectores. Lo anterior dificulta su utilización para diagnósticos de seguridad y diseño urbano. En el anexo F se proporciona un listado de estadísticas disponibles.

### iv) Mapas de inseguridad

Un método para analizar el crimen es la representación de hechos delictivos en mapas. Si bien la elaboración de mapas computacionales es una técnica compleja, a escala local es posible utilizar los mapas no computacionales como forma de canalizar discusiones comunitarias sobre el problema de inseguridad que afecta al lugar. Una descripción detallada de esta herramienta se puede encontrar en el anexo G.

## 4. Toma de decisiones

La etapa de toma de decisiones tiene tres objetivos:

### a) Formulación de objetivos

La formulación de objetivos es fundamental para tener claridad sobre cuál es el problema que se quiere solucionar o la situación que se quiere mejorar con la intervención del espacio urbano. Los objetivos se refieren al hecho o situación concreta que tiene relación con la circunstancia inicial de inseguridad y que se desea afectar.

En este momento es importante definir los indicadores de impacto que se utilizarán para saber si efectivamente el problema se ha solucionado. Éstos permiten cuantificar los cambios o eventos que son consecuencia de la intervención. Por ejemplo, si la venta nocturna de drogas cesa en un lugar en que se ilumina adecuadamente, se puede concluir que el proyecto tuvo un impacto positivo y que fue efectivo en solucionar el problema de inseguridad.

### b) Propuesta de alternativas de solución

Teniendo claro el o los objetivos que se desean lograr, se deben identificar las diversas alternativas de solución que existen. Lo anterior debe ser realizado por el equipo de gestión en conjunto con la comunidad en, por ejemplo, talleres. La variedad de alternativas dependerá de la situación particular que se quiere

intervenir y de las posibilidades que permite el medio físico.

### c) Decisión sobre la alternativa de solución a utilizar

Una vez establecidas las posibles intervenciones de diseño que solucionarían el problema de inseguridad, debe decidirse cuál de ellas será realizada. Esta decisión debe considerar:

**Viabilidad técnica:** la existencia de limitaciones técnicas que restrinjan la posibilidad de realizar la intervención.

**Viabilidad económica:** el costo de la alternativa y la existencia de recursos suficientes para cubrirlos.

**Duración:** la duración de la ejecución del proyecto en comparación con la urgencia que tiene la solución del problema.

**Impacto de la intervención:** el nivel de impacto de la intervención sobre el problema de inseguridad que se desea resolver. Además de optar por aquellas intervenciones que tienen un impacto más significativo o directo sobre el problema, deben considerarse el impacto ambiental que tendrá la modificación del espacio, así como los posibles efectos colaterales adversos que pudiera tener.

**Sostenibilidad:** la proyección de costos que requiere la mantención de la intervención en el tiempo y la disposición y compromiso de personas o instituciones de hacerse cargo de ellos. Por ejemplo, la instalación de luminarias o pasto implican costos posteriores de mantención (luz o agua).



## 5. Diseño y planificación de la solución

El objetivo de esta etapa es elaborar el plan de acción del proyecto, es decir, el conjunto ordenado de actividades y tareas que el equipo de gestión y la comunidad realizarán para solucionar el o los problemas de inseguridad detectados en el diagnóstico. La solución puede implicar, entre otras actividades, el diseño de una plaza, el generar o promover actividades en un espacio determinado o el intervenir otros elementos del diseño urbano (tales como iluminación, transparencia de rejas, etc.).

Las etapas del diseño y la planificación de la solución son:

### i) Recorridos en terreno:

Nuevamente se efectúan visitas a terreno con la comunidad a los puntos identificados en el diagnóstico, pero esta vez con el objetivo de definir las características específicas que debe cumplir la solución de diseño que se implemente. En estos recorridos de terreno se sensibiliza a la comunidad sobre los aspectos de diseño presentes y deseados y se recaba información sobre:

- Elementos del entorno que les agradan o desagradan.
- Los usos del espacio y el sentido de éste para los usuarios.
- Las ventajas y desventajas de propuestas alternativas de diseño que pudiesen haber.

Este proceso puede facilitarse utilizando la técnica de Marchas Exploratorias de Seguridad.

### ii) Taller de discusión:

Después del recorrido en terreno se realiza un taller de discusión en el que:

- Los participantes elaboran y exponen sus propuestas, discutiéndose cada una de ellas. Es recomendable que la decisión sobre la o las propuestas con las que se seguirá trabajando se tome por consenso y no por votación.
- La comunidad trabaja con apoyo del facilitador para imaginar y representar gráficamente cada una de las ideas.
- Es de utilidad el empleo de técnicas de dibujo, maquetas y fotografías, entre otras. Éstas permiten identificar los elementos de diseño del espacio urbano y sus características ambientales de mayor relevancia para la comunidad, tales como los asientos, las zonas de juego, el tipo de iluminación, entre otros.

### iii) Elaboración del prediseño:

La propuesta trabajada con la comunidad será recogida por el equipo de gestión, el que analizará su viabilidad. Conforme esto se procederá a:

- La elaboración del prediseño de la obra a través de un croquis o boceto. Éste debe recoger el sentido que la comunidad le dio a la solución en las instancias previas.
- La presentación del prediseño a la

comunidad de modo que tenga la posibilidad de visualizar la obra a realizar y confirmar que lo que está diseñado recoge los elementos esenciales propuestos. Esta instancia debe permitir la introducción de nuevos elementos al prediseño por parte de la comunidad.

### iv) Confección del plan de acción:

Una vez acordadas las características específicas de la obra, es necesario hacer un listado minucioso de las actividades y recursos que se requieren para lograrlo, al igual que de los responsables de cada actividad.

En definitiva, la confección del plan de acción debe permitir identificar:

- a) Actividades: las acciones concretas que son necesarias para cumplir los objetivos, como, por ejemplo, la cotización y compra de materiales y la limpieza y preparación del terreno.
- b) Responsabilidades: quiénes serán los responsables de que se realicen en tiempo y forma acordados las actividades establecidas en el plan. Aún cuando la construcción de la obra puede ser licitada, es importante definir cuál será el papel de la comunidad, y quiénes dentro de ésta asumirán tal o cual tarea.
- c) Plazos: los plazos de las diversas etapas de la construcción y de la intervención en su globalidad. Éstos deben ser proyectados de forma realista para no generar impaciencia de los participantes.

d) Recursos: el costo total debe estar desglosado según tipos de gastos, tales como:

- Materiales (árboles, cemento, etc.).
- Gastos de gestión (locomoción, talonarios, etc.).
- Gastos corrientes (agua y luz, por ejemplo).
- Gastos en insumos (lápices, papel, etc.).

La forma de participación de la comunidad dependerá de la envergadura de la obra. Sin embargo, la participación de la comunidad puede expresarse mediante el financiamiento de parte de los costos del proyecto. Dicho aporte no tiene que ser necesariamente monetario, sino que puede constar de aportes de recursos humanos para la ejecución de la obra, o, en su defecto, en la organización de las actividades anexas a la obra. Por último, no deben olvidarse las actividades complementarias y/o de mantención posterior que se requerirán. La obra material por sí misma puede no tener impacto si no va acompañada de actividades para que la comunidad se apropie del espacio recuperado, tales como campeonatos deportivos, organización de eventos culturales, entre otros.

## 6. Ejecución

Además de las acciones propias de la ejecución de una obra y el cumplimiento de los plazos y presupuestos establecidos con anterioridad, en la etapa de la ejecución es importante considerar:

- La posibilidad de que la comunidad asuma todo o parte de los costos en recursos humanos, es decir, que sean los propios vecinos los que realicen la obra. Para dichos efectos, resulta necesaria la organización de grupos y turnos de trabajo.
- La participación comunitaria en la ejecución no impide que se destine parte del presupuesto al pago de mano de obra especializada.
- En el caso de que la obra deba ser licitada, se recomienda que las bases de la licitación establezcan que la empresa debe designar a un encargado de relacionarse con el equipo de gestión o con un representante de la comunidad con la función de recibir reclamos y sugerencias. La obra debiera ser recepcionada por el equipo de gestión.

## 7. Evaluación

La evaluación de la intervención urbana se puede realizar en tres niveles:

### a) La evaluación del proceso

La evaluación del proceso debe contemplarse durante el desarrollo de todo el proyecto y no únicamente después de terminado. Es deseable que ésta incorpore la opinión de la comunidad. Interesa conocer si hubo una adecuada administración y ejecución de la acción. Algunas preguntas que pueden orientar la evaluación de proceso son:

- *¿Se cumplieron los plazos previstos?*
- *Las personas y organizaciones comprometidas, ¿cumplieron con sus tareas?*
- *¿Los gastos efectivos tuvieron relación con los gastos presupuestados?*
- *¿Qué factores facilitaron y/o dificultaron la ejecución del proyecto?*

### b) La evaluación de resultados

La evaluación de resultados confirma si se obtuvieron los cambios en el diseño urbano que se habían planificado, tanto en términos de cantidad como calidad. Por ejemplo, establece el número de luminarias colocadas, la cantidad de metros cuadrados de pasto plantado, o el número de bancos o juegos infantiles instalados.

### c) La evaluación de impacto

Se evalúa el impacto que tuvo la modificación del diseño urbano sobre el problema inicial de inseguridad. Para ello, es posible observar la evolución de los indicadores de impacto definidos en la fase de toma de decisiones. Aquí, el cumplimiento del objetivo no depende del nivel de ejecución de la obra en sí, sino que si la intervención efectivamente mejora las condiciones de seguridad de la comunidad.

Existen varias formas en que las estrategias pueden impactar al problema de inseguridad:

i) **El problema puede terminar:** por ejemplo, es posible generar actividades permanentes en un espacio que terminen con el uso conflictivo de éste, o con el temor con el que es percibido.

ii) **El problema puede desplazarse:** la iluminación de un espacio puede motivar que las actividades conflictivas de un espacio se trasladen a otro.

iii) **El problema puede reducirse:** el problema puede no desaparecer completamente pero disminuir en términos de la frecuencia e intensidad con que se da o las molestias asociadas.

Por ejemplo, si el objetivo era erradicar o disminuir el número de focos de venta de drogas por medio de la puesta de luminarias, el éxito de la estrategia será indicado por la efectiva disminución, desaparición o desplazamiento de dichos focos.

La evaluación de impacto debe considerar una evaluación al corto plazo de terminada la obra y a un plazo de un año o más. Evaluaciones posteriores son aconsejables pero no siempre

viables. Algunas preguntas que pueden orientar la evaluación de impacto son:

- *¿Se cumplieron los objetivos propuestos inicialmente?*
- *¿Qué logros se obtuvieron que no estaban previstos originalmente?*
- *¿Cómo ha cambiado el barrio o comunidad a partir de la iniciativa?*

## III.2. Experiencias de intervención urbana con participación de la comunidad



A continuación se exponen tres experiencias de intervención urbana para el mejoramiento de la seguridad desarrolladas en Chile en las ciudades de Linares, Valdivia y en la comuna de Puente Alto, en la ciudad de Santiago.

## A. Comuna de Linares

### 1. Constitución del equipo de gestión

Esta intervención se enmarcó dentro del programa "Comuna Segura Compromiso 100". Se creó un "Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana", entidad integrada por diversos representantes del municipio, los vecinos y las policías. También se designó al encargado de las iniciativas de prevención. Mediante entrevistas a carabineros y líderes vecinales, grupos focales y encuestas se confeccionó un mapa de vulnerabilidad socio-delictual, en el que la Unidad Vecinal N° 9 se presentaba como altamente vulnerable.

### 2. Convocatoria

A través del presidente de la junta de vecinos se convocó a otros representantes de organizaciones locales de vecinos a una asamblea, a la cual concurrieron representantes de grupos de adultos mayores, grupos juveniles, de la escuela y del jardín infantil. En esta ocasión se explicó a la comunidad los alcances de la iniciativa y se le invitó a participar de las de consultas comunitarias y de las actividades del programa.

### 3. Diagnóstico

En una primera instancia se realizó una marcha exploratoria de seguridad y un taller de diagnóstico con los dirigentes mencionados anteriormente, de modo de tener una idea

general del problema. En una segunda instancia los dirigentes se comprometieron a invitar a todas las personas interesadas en participar de las actividades del programa.

Se realizó una nueva marcha exploratoria que contó con la participación de los dirigentes de la Junta de Vecinos, los representantes de tres agrupaciones de adultos mayores, de dos clubes deportivos del barrio, de agrupaciones de jóvenes, de centros de padres, de establecimientos educacionales de la zona, de la parroquia y otros vecinos interesados.

Luego se realizó un taller en el cual se presentó el Programa Comuna Segura, se expusieron los resultados de la marcha exploratoria realizada, algunas estadísticas de vulnerabilidad y algunos de los proyectos propuestos en el nivel municipal.

Fue posible precisar que uno de los puntos de mayor inseguridad estaba radicado junto al Estadio Municipal. Uno de sus muros de contención estaba en tal estado de deterioro que era usado como vía de paso por los vecinos, pues les evitaba tener que rodear el estadio. Se constató, además, que por carecer de iluminación se había transformado en un espacio altamente inseguro en las noches, ya que se presumía la existencia de grupos dedicados al consumo de alcohol y drogas. El terreno no era percibido como propio por parte de la comunidad, lo que favorecía el descuido y abandono de los jardines, que se habían convertido en un micro-basural. Del mismo

modo, en dicho lugar se registraba consumo de alcohol y drogas, además de frecuentes asaltos y agresiones a los vecinos del sector.

### 4. Toma de decisiones

En el mismo taller se proyectaron posibles soluciones, dentro de las cuales se consideró una intervención integral de recuperación del sector identificado.

### 5. Diseño

La propuesta de diseño fue discutida por dirigentes y maestros de la construcción y sus avances eran revisados por técnicos municipales, quienes realizaban observaciones al proyecto.

La propuesta de solución de la comunidad incluyó la instalación de una reja transparente, que permitiera efectuar vigilancia natural desde el entorno hacia el terreno municipal, y una vereda que definía un recorrido alrededor del estadio. Al mismo tiempo, se decidió incluir la construcción de un área verde (mediante instalación de pasto y plantación de árboles nativos) y la instalación de luminarias en el lugar.



Adicionalmente se programaron actividades anexas a la obra para sumar a la comunidad, como talleres formativos para niños y jóvenes.

## 6. Ejecución

La responsabilidad de la ejecución fue asumida por una agrupación juvenil, la cual se hizo cargo de la licitación correspondiente al cierre del muro del estadio. El resto de la obra fue asumida por la propia comunidad: los jóvenes del sector realizaron el despeje del terreno y la plantación de árboles a lo largo del cierre. El proyecto se ejecutó en cinco meses.

## 7. Evaluación

En un taller con residentes que viven en los alrededores del estadio, éstos evaluaron positivamente la intervención, manifestando que se sentían más seguros. Mediante observación directa, se logró establecer que el uso de la vereda había aumentado, especialmente de noche. Al permitir mayor permeabilidad visual del espacio y mejorar la percepción de seguridad, la reja estimuló la circulación peatonal.

## B. Valdivia

### 1. Constitución del equipo de gestión

Esta iniciativa también se inscribió en el marco de las actividades del programa “Comuna Segura Compromiso 100”. Para constituir el equipo de gestión, el encargado del programa realizó acciones de sensibilización en el nivel municipal, lo que resultó en la creación de una Mesa Técnica en el área Espacios Públicos, integrada por la Dirección de Obras, Dirección de Aseo y Ornato, el Departamento de Alumbrado y el Departamento de Inspección Municipal. Para detectar situaciones de vulnerabilidad del diseño urbano, el equipo de gestión realizó salidas a terreno en conjunto con el Jefe del Departamento de Organizaciones Comunitarias, de modo de obtener una impresión general de los problemas de los diversos sectores. De esta forma, se seleccionaron aquellas juntas vecinales cuyas dificultades eran posibles de abordar mediante soluciones de diseño urbano. En este contexto se seleccionó al barrio correspondiente a una junta de vecinos en particular.



### 2. Convocatoria

Luego de que se identificaron las áreas locales vulnerables, se convocó a la comunidad a través de los dirigentes vecinales del sector. Se fijó una reunión en la cual se hizo una breve exposición para orientar a los asistentes acerca del propósito de la reunión y la importancia de la prevención del delito a través del diseño urbano.

### 3. Diagnóstico

Se utilizó la técnica de marcha exploratoria para recoger las impresiones de los vecinos, que en dicha oportunidad contó con la presencia del Director de Aseo y Ornato y el Jefe del Departamento de Alumbrado de la municipalidad. El barrio que se recorrió es un punto de alto tránsito peatonal, tanto para residentes como para personas de paso. En el centro del barrio se encuentra una plaza y, adyacente a ésta, una escuela y tres sedes comunitarias. La marcha exploratoria despertó la curiosidad de los vecinos, quienes espontáneamente se plegaron a la actividad.

Se determinaron varios lugares que se encontraban deteriorados, descuidados y carentes de alumbrado. En dichos lugares se consumía alcohol. Producto de la marcha, se seleccionó a una de las plazas como el lugar más inseguro del sector, ya que además se registraban “asaltos al bulto”, es decir, asaltos perpetrados por delincuentes que se descolgaban de grandes árboles con abundante follaje.

#### 4. Toma de decisiones y planificación de soluciones

La actividad concluyó con una priorización de las temáticas a abordar y la propuesta de soluciones a las mismas. También se evaluó cuál era el camino más idóneo para financiar o implementar la solución planeada.

La única solución viable consistía en derribar los árboles, lo cual generó la inmediata reacción contraria de muchos vecinos. Ante esta situación, el equipo técnico y la Junta de Vecinos, partidarios de la solución, acordaron celebrar una actividad masiva destinada a analizar y resolver el tema puntual. El fin de semana siguiente, y tras una citación “puerta a puerta” de los vecinos por parte de la dirigencia, un centenar de vecinos se reunió en la sede social a fin de debatir sobre el tema, contando con la asistencia del alcalde de Valdivia. Correspondió al encargado del programa comentar la situación desde criterios técnicos, para posteriormente abrir el debate a los vecinos. Finalmente, tras un interesante intercambio de opiniones en el que se

evaluaron distintas soluciones y aspectos ecológicos y sentimentales, la comunidad comprendió que el bien jurídico que se pretendía beneficiar era superior a los ya nombrados, entendiéndose que era necesario cautelar la seguridad de la comunidad. Pero, a fin de preservar el entorno ecológico, se decidió derribar sólo ciertos árboles, discriminando entre aquellos cuya tala era estrictamente necesaria y los que no. Tanto la determinación de los árboles en cuestión como los puntos de ubicación o mejoramiento de alumbrado, la validación de senderos naturales mediante su demarcación y el mejoramiento de superficie quedaron plasmados en mapas sectoriales.

#### 5. Ejecución

La ejecución quedó a cargo del municipio.

#### 6. Evaluación

La observación directa del lugar permitió establecer una notable disminución del uso del espacio para beber alcohol, lo que fue percibido por los residentes del sector, quienes sintieron que “ahora pueden llegar tranquilos” al hogar. En opinión de algunos funcionarios de Carabineros de Chile, la intervención había facilitado su labor al mejorar los campos visuales del lugar.

## C. Puente Alto

### 1. Constitución del equipo de gestión

Esta iniciativa fue desarrollada por el municipio de Puente Alto con la asesoría de Fundación Paz Ciudadana. Para formar el equipo de gestión, la municipalidad de Puente Alto convocó a sus funcionarios a una charla sobre Prevención del Crimen Mediante Diseño Ambiental (CPTED) que congregó cerca de 100 personas. Al concluir la reunión, el Alcalde invitó a las personas interesadas a conformar el equipo de gestión. Se integraron a éste los encargados de la Dirección de Desarrollo Comunitario, de la Dirección de Obras Municipales, de Marketing, de Asesoría Urbana, de Alumbrado, de Planificación y una representante local. En casi todas las reuniones estuvo presente el Alcalde.

Una vez constituido el equipo de gestión, éste procedió a identificar los espacios comunales que, de acuerdo a la experiencia de sus integrantes, tenían problemas importantes de delincuencia e inseguridad.

## 2. Convocatoria y Diagnóstico

Se seleccionó una villa de viviendas sociales que se caracterizaba porque la ubicación de los edificios dejaba al medio un patio que no tenía uso definido, iluminación, o acceso directo desde las viviendas. Esta situación originaba que en las noches estos lugares se convertían en basurales en los cuales se vendía droga y que eran evitados por la comunidad que se encontraba atemorizada.

Se convocó a los vecinos de la comunidad por medio de volantes en lugares públicos, además de realizar un recorrido por la villa en el cual se invitó abiertamente a los vecinos por medio de un megáfono. Se contó con la ayuda de una persona con profundo conocimiento del sector y de sus residentes. En la ocasión se les explicó el problema percibido por el municipio y se les invitó a un taller de dibujos.

## 3. Planificación y diseño de soluciones y toma de decisiones

En dicho taller se les invitó a dibujar una alternativa para recuperar un espacio vulnerable y abandonado. Al taller asistieron personas de todas las edades y se organizaron en grupos de 4 en torno a una cartulina. Un

facilitador circuló entre las mesas, conversando con los asistentes e indagando sobre los motivos detrás de los elementos dibujados. La idea era lograr que las personas se "soltaran" de modo de evitar el dibujo de soluciones "cliché" y permitir la expresión de sus emociones.

Posteriormente, y previo a la ejecución, se convocó a los vecinos a una fiesta comunitaria en el espacio que se iba intervenir. En ésta se proyectaron sobre un bloque de vivienda las imágenes de los dibujos hechos por las personas, para luego mostrar una propuesta de diseño. La gente reaccionó de manera espontánea, aprobando o rechazando aquellas propuestas que más la representaban.



Antes

## 4. Ejecución

La ejecución fue realizada mayoritariamente por la municipalidad, mientras que la comunidad colaboró en la plantación de árboles.

## 5. Evaluación

En forma inmediata cambiaron los usos del espacio, y fue posible apreciar a niños jugando en él hasta altas horas de la noche (ver fotografía). Seguimientos posteriores del lugar han puesto de manifiesto que la comunidad se ha hecho espontáneamente cargo del riego de los árboles.



Después

# ANEXOS

## ANEXO A TALLER DE DIAGNÓSTICO EN SEGURIDAD CIUDADANA

Se pueden definir los talleres de diagnóstico como encuentros de trabajo. Es aconsejable que el número de participantes por grupo no supere los 15 o 20, y que éstos sean representativos de organizaciones locales (juntas de vecinos, agrupaciones juveniles y de mujeres, comerciantes, entre otros) y de los residentes del sector. Cada reunión es dirigida por un facilitador y debe tener un objetivo claro. Es de utilidad contar con elementos como papelógrafos o pizarras que permitan sintetizar las conclusiones del taller.

Es recomendable grabar la realización de los talleres. De este modo es más fácil sistematizar la información. En muchas ocasiones, el volver a escuchar la grabación ayuda a prestar atención a elementos que en un principio se pasan por alto.

La técnica de los talleres involucra la ejecución de 7 pasos:

### 1. Presentación de los participantes:

- Cada participante se presenta, diciendo su nombre, organización que representa y, si

quiere, la motivación que lo hizo integrarse al trabajo (conviene llevar registro de los asistentes a cada jornada).

- Es importante que el facilitador dé inicio a las presentaciones, especialmente considerando que es él quien orienta la discusión delimitando los temas que se abordan y el tiempo de trabajo.

### 2. Explicación de la jornada:

Se debe explicar a los participantes:

- En qué consiste el proyecto: es importante resaltar que la intervención es preventiva, es decir, que su objetivo es actuar sobre los factores que influyen en la violencia, el delito y la inseguridad, y que en este caso se enfatizan los aspectos del diseño urbano.
- La finalidad del taller: es necesario explicar que se busca que la propia comunidad estudie en profundidad los problemas de inseguridad que la afectan y analice cómo resolverlos.
- La operatoria de la jornada: se debe explicar cómo se trabajará (modalidad de grupos y plenario). Es importante fijar un tiempo

estimado de duración de la actividad, el cual no debería exceder las dos horas (puede ser más de una sesión). También se deben sentar las reglas básicas que enmarquen la discusión, como no interrumpirse, escuchar todas las opiniones, aceptar las diferencias en las formas de ver el problema, entre otras.

### 3. Identificación de los problemas de seguridad ciudadana:

En un primer momento, se busca determinar cuáles son los principales problemas de inseguridad de una comunidad. El facilitador invita a los participantes a enumerar los diversos problemas relacionados con la seguridad ciudadana que perciben en el sector. Esto no es fácil, por lo que debe tenerse ciertas precauciones.

En primer lugar, es necesario delimitar claramente el ámbito de discusión. Existen muchas ideas acerca de la seguridad ciudadana y de cómo se genera la inseguridad. Algunos entenderán la inseguridad en forma amplia y como algo asociado a diversos ámbitos de la

vida humana, otros entenderán la inseguridad desde una perspectiva asociada únicamente al control del delito. Es el facilitador quien debe enmarcar la discusión desde un principio. Una forma de hacerlo es entregando una definición del tipo de seguridad o inseguridad del cual se pretende conversar. De esta forma se delimita el campo de discusión y se filtran los temas no relevantes a ésta.

En segundo lugar, como la inseguridad es un problema complejo, cada participante puede aportar al conocimiento de diversos aspectos de una misma situación. Por ello el facilitador debe asegurarse de que todas las opiniones sean escuchadas.

Es importante que cada problema sea definido de manera abordable. Por ejemplo, es más adecuado definir un problema como "frecuentes conflictos verbales y físicos entre los vecinos" que "malas relaciones en el barrio". La primera definición es más operativa, lo que facilita la sugerencia de soluciones.

## 4. Análisis de los problemas identificados:

Una vez identificadas aquellas situaciones más problemáticas del sector, el facilitador invita a los participantes a analizar cada una. Para ello, pueden ser útiles las siguientes preguntas:

a) Formas de manifestación del problema: ¿cómo se expresa el problema?, ¿por qué decimos que hay un problema de ...?, ¿cómo nos daríamos cuenta de que el problema ya no existe? La idea es describir claramente

la situación que molesta o preocupa a la comunidad.

- b) Población afectada por el problema: ¿quiénes se ven afectados directamente por la situación descrita (jóvenes, mujeres, niños, ancianos, etc.)?; ¿afecta a todo el barrio o sólo a una parte de éste?, ¿a cuántos afecta?
- c) Efectos del problema: ¿de qué forma la situación enunciada afecta a los sujetos (por ejemplo, producen sensación de temor, generan menor interacción o desconfianza, entre otros)?
- d) Causas del problema: ¿a qué atribuye la comunidad los problemas descritos? Aquí es importante estimular la discusión de todas las visiones del problema entre los participantes, de modo de considerar factores inicialmente no mencionados.
- e) Historia del problema: ¿hace cuánto tiempo se manifiesta el problema?, ¿la comunidad, ha intentado solucionar la situación descrita?, de no haberlo intentado, ¿cuáles son los motivos para no hacerlo (por ejemplo, temor a represalias, falta de apoyo, etc.)?, ¿qué soluciones previas se han intentado?

## 5. Priorización de los problemas:

Luego de analizar cada problema, se busca ordenarlos de acuerdo a su importancia. Llegar a determinar qué problema es más importante, es más complejo y generalmente requiere de una sesión especial de trabajo.

Se recomienda resolver las diferencias de opinión por consensos más que por votación, especialmente si se trata de decidir cuál es el

problema principal. Existen algunos criterios que pueden orientar la elección:

- Gravedad: las consecuencias que tiene el problema para quienes lo sufren. Por ejemplo, la violencia física (robo con violencia, agresión sexual, etc.) es considerada como más grave que los rayados de murallas debido al daño que produce a las víctimas.
- Magnitud: la cantidad de personas afectadas por el problema.
- Posibilidad de ser abordado: medida en que el diseño del espacio urbano y sus características ambientales influyen en el problema.

## 6. Propuesta de alternativas de solución:

A partir de la priorización de problemas trabajada por la comunidad se puede identificar aquellos que tienen relación con aspectos urbanísticos o ambientales. Es en relación a éstos que los participantes se deben plantear posibles alternativas de solución. En este ejercicio es muy importante dar cabida a la expresión libre del mayor número de ideas; para lo cual puede ser muy útil la técnica de "lluvia de ideas".

## 7. Sistematización de la información

Finalmente, se debe reunir la información. Terminado el taller, el equipo de gestión debe ordenar y analizar la información obtenida. Para ello se sugiere transcribir las grabaciones

de las sesiones y luego ordenar las conclusiones por cada tema abordado. La sistematización busca:

- Rescatar la información relevante, es decir, aquella que permite describir y fundamentar la priorización de los problemas. Se pueden incluir citas textuales de los participantes.
- Realizar una síntesis hilada y coherente de la información.

## Técnicas para estimular la participación

Cada facilitador puede utilizar los recursos técnicos que mejor maneje o se adapten más adecuadamente a las características del taller (como el número de participantes).

Hay recursos especialmente aptos para producir resultados adecuados: el trabajo en subgrupos y plenarios y el uso de papelógrafos.

### a) Trabajo en subgrupos y plenario:

El trabajo en pequeños grupos ofrece un espacio estructurado y eficiente para el análisis. Permite democratizar la conversación al ofrecer condiciones que favorecen la expresión de opiniones de parte de un mayor número de personas (las que en grupos de mayor número no lo hacen, ya sea por timidez o por inseguridad).

Es recomendable:

- Trabajar los contenidos dividiendo al total de asistentes en grupos de entre 6 y 8

personas (dependiendo de la cantidad de gente convocada). El tiempo en que deben debatir debe ser limitado (no superior a 30 minutos).

- La discusión debe ser orientada por medio de preguntas precisas y claras que ayuden a delimitar los temas de conversación. En cada grupo se conversa sobre los mismos puntos, siendo importante que el grupo identifique sus puntos de acuerdo y de discrepancia.
- Cada grupo elige a un relator, quien deberá anotar los puntos centrales conversados y exponerlos posteriormente en el plenario. Se destacarán los puntos de acuerdo y de desacuerdo, los que serán leídos al grupo antes de pasar al plenario.

El plenario tiene por objetivo intercambiar los resultados del trabajo de cada uno de los subgrupos y, a partir de ello, identificar algunos consensos sobre el tema trabajado. Los plenarios son especialmente útiles al momento de priorizar los problemas encontrados y sus alternativas de solución.

- En el plenario, cada grupo expone sus conclusiones y el facilitador registra el listado de ideas, remarcando las que se reiteran.
- El relator de cada grupo expone las conclusiones a las que se llegó; se recomienda que lea lo que aparece en el papelógrafo y explique muy brevemente a qué se refiere cada punto.
- Para mayor orden del plenario, se recomienda que se trabaje por pregunta, es decir, que

se haga una ronda con las respuestas que ha dado cada grupo a una pregunta, para luego pasar a la siguiente.

- En la medida que los grupos exponen, el facilitador va anotando las respuestas en un papelógrafo que ha preparado con antelación. Cuando se dan respuestas similares, no es necesario volver a anotarlas, se pueden ir marcando las repeticiones.
- El facilitador conduce el proceso, consultando a los relatores puntos que no queden claros y parafraseándolos antes de registrar el aporte, es decir, verbaliza lo que ha entendido de la exposición antes de anotarlos en el papelógrafo.
- Generalmente, las conclusiones de los grupos son similares, siendo conveniente dejar establecidos los puntos de acuerdo. En casos de discrepancias también es importante consignarlas. El facilitador debe proponer verbalmente los puntos de acuerdo.

### b) El uso de papelógrafos

El uso de papelógrafos por parte del facilitador es de utilidad debido a que facilita el registro de las ideas vertidas dentro de los grupos y su exposición en el plenario. Permite contar con una panorámica gráfica del proceso de discusión y reflexión del grupo. También sirve para ordenar los resultados del taller. Se puede presentar a los participantes un papelógrafo que contenga todos los temas a trabajar. De este modo se facilita el relato de cada uno de los grupos en el plenario.

## ANEXO B

### Marchas Exploratorias de Seguridad (MES)<sup>3</sup>

Las marchas exploratorias se originan a principio de los años noventa en la ciudad de Toronto. Consisten en la evaluación realizada en terreno que hace un grupo representativo de la comunidad de un espacio sentido como problemático o inseguro.

Se realizan recorriendo el lugar en cuestión, que es evaluado por medio de una lista de chequeo que busca evocar aquellos sentimientos de inseguridad que tienen las personas con relación a éste. Del mismo modo, buscan facilitar la propuesta de soluciones viables de mejoramiento del diseño urbano que disminuyan el temor de las personas.

Las marchas exploratorias pueden ser utilizadas para diagnosticar la situación de variados espacios públicos o semipúblicos como paraderos de buses, calles, lugares de trabajo, escuelas y sus alrededores, universidades, estacionamientos de superficie y subterráneos, baños públicos, tiendas comerciales, sistemas de transporte, caminos peatonales y centros de recreación, entre otros. Básicamente, es posible evaluar cualquier lugar en el cual las personas se sientan inseguras.

La marcha exploratoria de seguridad se desarrolla en 4 etapas:

#### 1. Convocatoria

Las marchas exploratorias se realizan por equipos conformados por 5 a 10 personas. Una mayor cantidad de personas puede dificultar la sistematización de la información. Se puede considerar la posibilidad de articular más de un grupo de exploración, sobre todo si es que el espacio a recorrer es grande.

Entre los asistentes puede incluirse a propietarios y miembros de organizaciones sociales, entre otros. Es importante convocar a personas que representen a los usuarios habituales de dicho lugar, y que éstas puedan reflejar las opiniones y necesidades de seguridad de los usuarios. No obstante, se pueden llevar a cabo marchas exploratorias con grupos específicos, como mujeres, jóvenes, niños, trabajadores de un edificio o estudiantes de una escuela, entre otros.

Se recomienda prestar especial atención a las necesidades específicas de seguridad de:

- Personas discapacitadas
- Niños y jóvenes
- Adultos mayores
- Miembros de etnias minoritarias
- Analfabetos

El momento más indicado para la realización de una marcha exploratoria de seguridad es usualmente de noche, momento en que se acentúan las características problemáticas de los lugares.

Se recomienda llevar una linterna, una cámara o grabador de video (de ser posible) y una grabadora de audio en caso que sea difícil tomar notas.

#### 2. Definición del área de la marcha exploratoria de seguridad

Es necesario delimitar el tamaño del área que se va a recorrer. Éste puede corresponder a todo un vecindario, solamente a una calle, a los alrededores de una escuela, a algún camino peatonal, a estacionamientos o a baños públicos.

<sup>3</sup> Adaptado del Instrumento original desarrollado por el "Metropolitan Action Committee on Violence Against Women And Children" o METRAC ([www.metrac.org](http://www.metrac.org)).

### 3. Realizando la marcha exploratoria de seguridad (1 – 1 1/2 hr. aprox.)

#### a) Introducción de los participantes (1/2 hr. aprox.)

- Presentación del facilitador y de los participantes.
- Explicación del objetivo del recorrido y la forma de trabajo.
- Se reparte un cuestionario a cada participante y se explican brevemente los factores que se evaluarán y los tipos de respuestas que se pueden colocar (ver lista de chequeo más adelante en este anexo).
- Se pregunta a cada participante si ha tenido malas experiencias en el lugar que se recorrerá y qué cambios le gustaría observar en dicho lugar.

#### b) Recorrido (1/2 hr. aprox.)

En términos generales, se busca que cada participante responda:

- ¿Por qué no me gusta este lugar?
- ¿Cuándo y por qué me siento incómodo en este lugar?

- ¿Qué cambios me harían sentir más seguro?
- ¿Cómo me sentiría caminado solo por este lugar en la noche?
- ¿Cómo me sentiría de tener que esperar a que alguien me pasara a buscar?

#### Recomendaciones para el facilitador:

- El facilitador debe dar tiempo para que las personas respondan las preguntas de la lista.
- El facilitador debe estimular la conversación entre los participantes. La experiencia u observaciones de un participante pueden hacer recordar a otro algo importante a decir.
- Se recomienda anotar todos los comentarios que hagan las personas. Esto ayudará a organizar los resultados de la experiencia.
- Se recomienda anotar todas las preguntas que surgen durante la experiencia, aunque no se las pueda responder inmediatamente.

Al concluir la actividad es importante dejar un espacio para la discusión de las impresiones generales de los participantes (1/2 hr. aprox.).

### 4. Organización de resultados

Una forma de organizar los resultados es agrupando la información obtenida (tanto de la lista de chequeo como de los comentarios de los participantes) acerca de un factor particular, como iluminación o mantención. También es posible agrupar la información de acuerdo a un espacio determinado, como, por ejemplo, una calle o una plaza. Otra forma de organizar la información es graficándola en un mapa.

La organización de resultados puede despertar nuevas dudas. Es posible incorporar nueva información obtenida, por ejemplo, por medio de entrevistas. Los resultados pueden ser discutidos en un taller o comentados en una asamblea.

A continuación se presenta una propuesta de lista de chequeo a utilizar en las marchas exploratorias de seguridad.

## Marchas exploratorias de seguridad Lista de Chequeo

Esta lista contiene preguntas sugeridas. Se pueden agregar o quitar preguntas en la medida que se estime conveniente.

Area General: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Lugar específico: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Día de la semana: Lu Ma Mi Ju Vi Sá Do

Hora: \_\_\_\_\_

Equipo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Motivos de la MES \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### I) Impresiones generales

a) Describir reacción espontánea al lugar

\_\_\_\_\_

b) Cinco palabras que describen de mejor forma el lugar

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### II) Iluminación

Una buena iluminación permite ver el lugar y ver qué es lo que ocurre en él.

a) ¿Cómo es la iluminación?

Muy pobre  Pobre  Satisfactoria   
Buena  Muy Buena

b) ¿Es la iluminación pareja a lo largo del lugar?

Sí  No

c) ¿Hay luminarias apagadas?

Sí  No

¿Cuántas? \_\_\_\_\_

d) ¿Qué porcentaje de luminarias se encuentran apagadas?

\_\_\_\_\_

e) ¿Sabe a quién recurrir en caso de que las luminarias se encuentren rotas?

Sí  No

f) ¿Es capaz de identificar un rostro a 15 metros de distancia?

Sí  No

a) ¿La iluminación se encuentra obstruida por árboles o arbustos crecidos?

Sí  No

### III) Señalización

Una buena señalización permite saber dónde uno está y qué recursos se encuentran disponibles (por ej.: acceso a ayuda), además de desarrollar cierta familiaridad con el lugar.

a) ¿Hay algún signo, cartel o letrero identificando el lugar donde se encuentra?

Sí  No

b) ¿De no haber, existen letreros de dirección o mapas que le permitan saber dónde se encuentra?

Sí  No

c) ¿Existen señales que le indiquen dónde obtener ayuda de emergencia si así lo requiere?

Sí  No

d) ¿Las puertas de salida de un edificio indican hacia donde llevan?

Sí  No

e) ¿Cuál es su impresión general sobre la calidad de la señalización existente?

Muy pobre  Pobre  Satisfactoria

Buena  Muy Buena

### IV) Campos visuales

Campos visuales despejados permiten ver sin interferencias lo que sucede adelante suyo

a) ¿Puede ver con claridad lo que sucede más adelante?

Sí  No

b) De no ser así, las razones son:

Esquinas ciegas

Pilares

Muros

Arbustos

Rejas

Otros

c) ¿Existen lugares donde alguien pudiera esconderse?

Sí  No

¿Cuáles? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

d) ¿Qué puede hacer más fácil el verlo?

- Uso de materiales transparentes

- Mover vehículos

- Ampliar ángulo de esquinas

- Podar arbustos

- Espejos de seguridad

Otros \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### V) Aislamiento visual

Esta unidad permite estimar qué tan lejos se encuentran los lugares desde los cuales una persona puede ser auxiliada en caso de necesidad.

a) ¿Al momento de la marcha, el área se veía aislada?

Sí  No

b) ¿Cuántas personas se encuentran en el lugar?

- En la mañana:

Ninguna       Algunas

Varias       Muchas

- Durante el día

Ninguna       Algunas

Varias       Muchas

- En la tarde

Ninguna       Algunas

Varias       Muchas

- En la noche (después de las 10 PM)

Ninguna       Algunas

Varias       Muchas

c) ¿Es fácil predecir la presencia de personas?

Sí       No

d) Comentarios \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### VI) Aislamiento auditivo

Permite evaluar si se va a ser escuchado en una emergencia.

a) ¿A qué distancia se encuentra la persona más cercana que podría escucharlo si pide ayuda?

\_\_\_\_\_

b) ¿A qué distancia se encuentra el servicio de emergencia más cercano? (alarma, personal de seguridad, teléfono)

\_\_\_\_\_

c) ¿Puede ver algún teléfono o señal que oriente hacia algún servicio de emergencia?

Sí       No

d) ¿El lugar es patrullado?

Sí       No       No sé

e) Comentarios \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### VII) Predictores de movimiento

Se evalúa la facilidad con que las rutas existentes permiten predecir hacia dónde las personas se moverán.

a) ¿Qué tan fácil es la predicción del movimiento de las personas?

Muy fácil

Medianamente obvio

No hay modo de saber

b) ¿Existen rutas peatonales alternativas?

Sí       No       No sé

c) ¿Puede verse con claridad lo que sucede al final de un camino, pasarela o túnel?

Sí       No       No sé

d) Comentarios \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### VIII) Posibles lugares-trampa

Permite evaluar la existencia de lugares que hacen posible acorralar fácilmente a una persona.

#### INTERIORES

a) ¿Existen salas sin uso que debieran ser cerradas?

Sí

No

b) ¿Existen otros lugares potencialmente peligrosos?

- Escaleras

- Accesos solitarios

- Ascensores

- Otros

#### EXTERIORES

c) ¿Existen lugares pequeños y confinados donde uno puede estar escondido de la vista de otros?

Sí

No

¿Cuáles? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### IX) Rutas de escape

Ayuda a evaluar la existencia de rutas de escape en caso de un incidente.

a) ¿Qué tan fácil sería para un delincuente desaparecer?

Muy fácil  fácil  No sé

b) ¿Qué tan difícil sería para Ud. escapar en caso de un incidente?

Muy fácil  fácil  No sé

### X) Usos de suelo del lugar

Le permite evaluar el impacto que el uso del espacio tiene sobre la sensación de comodidad y seguridad.

a) ¿Cuál es el uso de suelo del lugar?

- Tiendas

- Restaurantes

- Estacionamientos

- Parque

- Barrio residencial

- Industrias

Otro: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

b) ¿Es posible identificar a quién pertenece el espacio?

Sí

No

c) ¿Cuál es su impresión sobre el uso del suelo en el lugar?

Muy pobre  Pobre  Satisfactoria

Buena  Muy Buena

d) ¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### XI) Uso del Espacio

Esto permite evaluar el tipo de uso del lugar.

a) El lugar se ve cuidado

Sí  No

b) El lugar se ve abandonado

Sí  No

c) ¿Qué da esa impresión? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

d) ¿Existe graffiti en las paredes?

Sí  No

e) ¿Hay signos de vandalismo?

Sí  No

f) Comentarios: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### XII) Mantenición

Estas preguntas ayudan a evaluar si el espacio se encuentra bien mantenido.

a) ¿Cómo es la mantención del lugar?

Muy pobre  Pobre

Satisfactoria  Buena

Muy buena

b) ¿Se observa la presencia de basura?

Sí  No

c) ¿Sabe a quién acudir por asuntos de reparación y mantención de dicho espacio?

Sí  No

### XIII) Diseño general

Estas preguntas ayudan a evaluar la sensación general respecto de lo que se ha evaluado en detalle.

a) ¿Cuál es su impresión respecto del diseño general?

Muy pobre  Pobre

Satisfactoria  Buena

Muy buena

b) ¿Si no estuviera familiarizado con el lugar, sería fácil ubicarse?

Sí  No

c) ¿El acceso es visible y está bien definido?

Sí  No

d) ¿Las áreas públicas cuentan con campos visuales despejados?

Sí  No

e) ¿Es agradable el lugar?

Sí  No

f) Comentarios: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### XIV) Actividades sociales

Ayudan a establecer si existen grupos y organizaciones sociales que contribuyan a la sensación de agrado y seguridad.

a) ¿Existen organizaciones culturales o actividades sociales en el lugar?

Sí

No

b) ¿Cuál es su opinión sobre éstas?

---

---

---

c) ¿Existen organizaciones o grupos preocupados por lo que sucede en el vecindario y a sus habitantes?

Sí

No

d) ¿Cuál es su opinión sobre éstas?

---

---

---

d) ¿Tiene amigos en el área con los cuales contar?

Sí

No

e) ¿Existen personas con necesidades especiales en el área que no estén siendo satisfechas?

Sí

No

f) Describa sus características

---

---

---

#### SUGERENCIAS

¿Qué mejoras quisiera ver en el lugar?

---

---

---

---

---

---

¿Tiene algunas recomendaciones específicas?

---

---

---

---

---

---

## ANEXO C

### Entrevistas en profundidad

Esta técnica ayuda a realizar las primeras aproximaciones, tanto a las características o la definición del problema, como a la asociación de éste con el diseño del espacio urbano y sus características ambientales. Del mismo modo, ayuda a definir los métodos más adecuados de diagnóstico y delimitar y formular las preguntas de una eventual encuesta.

Es aconsejable entrevistar a la mayor variedad posible de actores representantes de la comunidad, en cuanto a sus impresiones acerca del problema o proyecto que se pretende implementar. Algunos informantes claves pueden ser:

- Líderes comunitarios
- Encargado del sector policial
- Funcionarios municipales
- Miembros de organizaciones sociales
- Otros

A continuación se muestra un ejemplo de una pauta de entrevista individual que busca sondear las preocupaciones en materia de seguridad ciudadana de una comunidad y

cómo sería recibida una eventual intervención en el espacio urbano, de acuerdo con la percepción de los líderes comunitarios.

Ejemplo de Pauta de Preguntas para Entrevista en Profundidad

#### 1) Valoración general de la seguridad ciudadana en la comuna

- En general, ¿encuentra que el barrio en que Ud. vive es seguro o inseguro? ¿Por qué?
- En general, ¿cree que la seguridad se está mejorando o empeorando? ¿Por qué? ¿Cómo se da Ud. cuenta de eso? ¿En qué se nota?
- Identificación de ámbitos problemáticos: ¿Qué problemas relacionados con la seguridad observa Ud. en el barrio?
- ¿Qué cree que tendría que pasar para que mejorara? ¿Cómo se daría cuenta que la seguridad ciudadana está mejor?
- ¿En comparación con otros problemas que pueda tener el barrio, qué tan importante cree que es la seguridad del barrio para sus vecinos?

#### 2) Valoración de la propuesta de acción

- La municipalidad está considerando la idea de convertir el sitio eriazado entre las calles "NN" y "XX" en una plaza. ¿Cree que esto podría ayudar a mejorar la situación de seguridad del barrio? ¿Por qué? ¿Si no, qué debiera hacerse?
- ¿Cómo cree que sería recibida esta acción por los vecinos? ¿Qué se ha hecho/se está haciendo por mejorar la seguridad ciudadana en el barrio? ¿Qué le parece? ¿Cree que funciona? ¿Por qué / por qué no?
- ¿Qué tan dispuestos cree Ud. que estarían los vecinos a colaborar en la construcción de la plaza? ¿Cómo cree que podríamos lograr la cooperación de los vecinos?
- ¿A qué otra persona cree que debe preguntársele su opinión?

## ANEXO D

### Grupos focales

Para desarrollar un grupo focal, se reúnen alrededor de 8 a 10 personas que tienen en común una o varias características, como por ejemplo el rango de edad, el género, el ser usuarios de un espacio, el haber sido víctimas de un delito, etc.

Al igual que en los talleres de diagnóstico, un facilitador dirige una discusión en torno a una pauta de preguntas. Ésta puede cubrir una amplia variedad de temas, tales como experiencias de victimización, métodos de trabajo de los agresores, experiencias de temor posteriores, etc. Idealmente, los participantes de un grupo focal no deben conocerse entre sí. Se diferencia fundamentalmente de los talleres de diagnóstico en que se restringe a recolectar información y no se orienta a la toma de decisiones.

A continuación se presenta un ejemplo de pauta orientado a evaluar los problemas de inseguridad de un establecimiento escolar desde la perspectiva de los profesores. El trabajo termina con la elaboración de un mapa de inseguridad.

Ejemplo de Pauta de Preguntas para Grupos Focales.

#### 1) Valoración general de la seguridad ciudadana en el sector

- En general, ¿cómo es la seguridad en el sector donde está su colegio? ¿Por qué?
- ¿Ustedes dirían que la seguridad ha mejorado o empeorado en el último año? ¿Por qué? ¿Cómo se dan cuenta? ¿En qué se nota?
- Identificación de ámbitos problemáticos: ¿qué problemas relacionados con la seguridad se observan en el sector?
- ¿Qué creen que tendría que pasar para que mejorara? ¿Cómo se darían cuenta de que la seguridad ciudadana está mejor?

#### 2) Valoración de la seguridad en el establecimiento

- En cuanto a lo que ocurre en la escuela:
- ¿Cómo afectan estos problemas a las escuelas en que Uds. trabajan? ¿Cuáles de estos estiman que son más relevantes?
  - ¿Cómo es la seguridad en los alrededores de la escuela? (describir tipo de delitos, horarios de ocurrencia, frecuencia, gravedad,

características de autores y afectados, etc.)

- ¿Qué creen que debería hacerse? ¿Cómo creen que se podría mejorar la seguridad de la escuela?

#### 3) Elaboración de mapa de inseguridad

Antes de realizar las preguntas es necesario explicar el mapa, señalando cuáles son las calles principales y la infraestructura urbana presente, como edificios, tiendas, plazas y la escuela respectiva.

- ¿Dirían ustedes que existen lugares particularmente inseguros en este sector? ¿Cuáles? (marcar primero todos los lugares en el mapa con un tipo de color)
- ¿Por qué dirían que el lugar "NN" es inseguro? (anotar motivos en el papelógrafo o pizarrón). Una vez identificados todos los motivos, como por ejemplo, "hay asaltos" o "se vende drogas", o "se juntan personas que consumen alcohol", es posible graficarlos en el mapa con distintos colores.
- Tomando en cuenta los motivos de la inseguridad en cada lugar que han identificado, ¿qué creen que se podría hacer para mejorar la seguridad en el sector "NN"?



## ii) Ejemplo de pregunta sobre percepción de temor a la delincuencia

Debido a la delincuencia ¿con que frecuencia usted...? (Ficha 3)

Acciones	Siempre o casi siempre	A veces	Nunca o casi nunca	NS/NR
1. Evita caminar a oscuras por las calles de su barrio	1	2	3	4
2. Evita andar con objetos de valor (aros, reloj, ropa de cuero, etc.)	1	2	3	4
3. Evita portar más dinero que el necesario	1	2	3	4
4. Evita portar documentos que no va usar (tarjetas de crédito, etc.)	1	2	3	4
5. Evita dejar su casa sola	1	2	3	4
6. Evita salir solo(a) de su casa	1	2	3	4
7. Evita ir a la plaza del barrio de día	1	2	3	4
8. Evita ir a la plaza del barrio de noche	1	2	3	4

## iii) Ejemplo de pregunta sobre lazos con los vecinos

Le voy a leer algunas frases sobre cómo se relaciona con sus vecinos para que me diga si está de acuerdo con ellas.

	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo
1. Mis vecinos son como mi familia	1	2	3
2. Mantengo o mantendría amistades con mis vecinos	1	2	3
3. Me limito a ser amigable con mis vecinos, pero nada más	1	2	3
4. Sólo les ayudaría o pediría ayuda en caso de emergencia	1	2	3
5. Mis vecinos me desagradan y evito relacionarme con ellos	1	2	3
6. Preferiría tener otros vecinos que los que tengo actualmente	1	2	3

## ANEXO F Las estadísticas existentes

- Denuncias de delitos: Carabineros de Chile, Ministerio del Interior, Fundación Paz Ciudadana.
- Victimización: Información disponible para algunos municipios en encuestas de Victimización del Ministerio del Interior y de la Fundación Paz Ciudadana, entre otros.
- Temor: Índice Fundación Paz Ciudadana-Adimark
- Consumo de drogas: Conace, Previene Municipal.
- Violencia intrafamiliar: Ministerio del Interior, Centros de salud mental comunales.
- Deserción escolar: Ministerio de Educación y Ministerio de Planificación y Cooperación (Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional CASEN y Censo)
- Desempleo: Instituto Nacional de Estadísticas (INE), Universidad de Chile.

## ANEXO G MAPAS DE INSEGURIDAD

Los mapas permiten describir gráficamente la forma en que se distribuyen los diversos problemas en el espacio. Se pueden establecer aglomeraciones de delitos o de temor en torno a espacios urbanos determinados, tales como paraderos de locomoción colectiva, escuelas o plazas. También es posible observar cómo se relacionan dichas aglomeraciones con otros eventos como la localización de puntos de venta de drogas o alcohol. La información para realizar mapas puede provenir de talleres de diagnóstico, grupos focales, estadísticas policiales o encuestas que se realicen a la comunidad.

### Elaboración de mapas de inseguridad:

- En primer lugar, se elabora el mapa (puede ser en papel) del lugar a diagnosticar y se ubica un punto por cada delito ocurrido en cada lugar. Del mismo modo se pueden identificar aquellas áreas en las cuales las personas tienen temor de ser víctimas de algún delito.
- De no contarse con métodos de representación computacional, es importante generar distintos mapas: un mapa general, dentro del cual se marca cada tipo de delito con un color diferente, y un mapa por cada problema estudiado (temor, delitos, vulnerabilidad del diseño urbano y sus características

ambientales). Es necesario prestar especial atención a la coincidencia de puntos, pues debe quedar registrado que existe una acumulación de hechos en un mismo lugar.

A modo de ejemplo se pueden observar los mapas 1 (robo en el espacio público) y 2 (temor) elaborados sobre la base de una encuesta de victimización en dos villas en la periferia de Santiago de Chile. En términos generales, la comparación de dichos mapas permite establecer que los lugares en que las personas sienten temor no coinciden todos con los lugares en que se reportan robos. Lo anterior implica que es necesario diferenciar entre aquellas estrategias dirigidas a reducir el temor y aquellas cuyo objetivo es reducir los delitos de oportunidad.

Estos mapas pueden ser discutidos en talleres de diagnóstico o grupos focales. Enfrentándose a la información, los vecinos pueden discutir sobre los eventuales motivos de dichas discrepancias y qué es lo que se pudiera hacer en el caso de lugares específicos como plazas, las calles principales, entre otros.



Mapa N° 1: Robo en el espacio público



Mapa N° 2 : Temor en el espacio público



Escuela

TERESIA NOVI

comunidad

## BIBLIOGRAFÍA

1. Arriagada Luco, Camilo y Sepúlveda Swatson, Daniela. Satisfacción residencial en la vivienda básica SERVIU, La perspectiva del Capital Social. Santiago, Chile: DITEC y MINVU, 2002. Monografías y ensayos. Publicación N° 315.
2. Arriagada Luco, Camilo y Sepúlveda Swatson, Daniela. Satisfacción residencial en la vivienda básica SERVIU, La perspectiva del Ciclo Familiar. Santiago, Chile: DITEC y MINVU, 2001. Monografías y ensayos. Publicación N° 316.
3. Kruger, Tinus; Karina Landman, and Susan Liebermann. Designing safer places: A manual for crime prevention through planning and design. Pretoria, South Africa: South Africa Police Service and the CSIR, 2001.
4. Ministerio Secretaría General de Gobierno. División de Organizaciones Sociales (D.O.S.). Manual de Seguridad Ciudadana para la prevención de la delincuencia. Santiago, Chile: División de Organizaciones Sociales (D.O.S.), 2000.
5. Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU). Espacio urbano, vivienda y seguridad ciudadana. Santiago, Chile: División Técnica de Estudio y Fomento Habitacional (DITEC), 1999. Monografías y ensayos. Publicación N°302.
6. Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) – UNICEF. Niños, niñas y adolescentes en tres conjuntos de vivienda básica en Santiago, Chile: Sur Profesionales Consultores, 2003.
7. National Crime Prevention Council (NCPC). Designing safer communities: A crime prevention through environmental design handbook. Washington D.C., Estados Unidos: National Crime Prevention Council (NCPC), 1997.
8. Porcerusa Bundo, Joseph y Rubert de Ventos, María. La Ciudad no es una hoja en Blanco. Hechos del Urbanismo. Santiago, Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile. Escuela de Arquitectura, 2000. Serie Arquitectura – Teoría y Obra – Volumen 3. Ediciones ARQ.
9. Rodríguez C., Pelagia, editor; Mosciatti O., Ezio, editor. Santiago, amable: Espacio público, arte y salud mental. Santiago, Chile: Antigua Comunicaciones Ltda, 1999.
10. Sucher, David. City Comforts, How to build an Urban Village. Seattle, 1995.
11. Untermann, Richard y Small, Robert. Conjuntos de Vivienda. Ordenación Urbana y Planificación. México D.F.: Ediciones G. Gili, S.A., 1984.
12. Vanderschueren. Franz. "Prevención de la Criminalidad". Revista Temas Sociales, N° 32, Junio 2000.
13. Whitzman, Carolyn and Wekerle, Gerda. Toronto safer city guidelines. Toronto, Canadá: Healthy City Office, 1997.

## DIRECCIONES DE INTERNET

1. United States Conference of Mayors (USCM): [www.usmayors.org](http://www.usmayors.org)
2. Florida CPTED Network: [www.flcpted.net](http://www.flcpted.net)
3. Secured by design: [www.securedbydesign.com](http://www.securedbydesign.com)
4. Instituto australiano de criminología: [www.aic.gov.au](http://www.aic.gov.au)
5. Municipio de la ciudad de Micham, Australia: [www.michamcouncil.sa.gov.au](http://www.michamcouncil.sa.gov.au)
6. Territorio Capital de Australia: [www.act.gov.au](http://www.act.gov.au)
7. ICA (International CPTED Association): [www.cpted.net](http://www.cpted.net)
8. Desing out crime asociation (DOCA): [www.doca.org.uk](http://www.doca.org.uk)
9. E-DOCA: [www.e-doca.net](http://www.e-doca.net)
10. Fundación Paz Ciudadana [www.pazciudadana.cl](http://www.pazciudadana.cl)
11. Centro Internacional para la Prevención de la Criminalidad [www.crime-prevention-intl.org](http://www.crime-prevention-intl.org)
12. Movimiento contra la Intolerancia [www.movimientocontralaintolerancia.com](http://www.movimientocontralaintolerancia.com)
13. Depto. de Urbanismo y ordenación del territorio U.P.M <http://habitat.aq.upm.es>
14. Ministerio de Vivienda y Urbanismo [www.minvu.cl](http://www.minvu.cl)
15. Sur Profesionales [www.sitiosur.cl](http://www.sitiosur.cl)
16. Ministerio del Interior [www.interior.gov.cl](http://www.interior.gov.cl)





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO



reforma urbana



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DEL INTERIOR

FUNDACION

PAZ CIUDADANA



Asociación  
Chilena de  
Municipalidades



THE WORLD BANK

Department of Finance, Private Sector and  
Infrastructure Latin America Region