

INSEGURIDAD REAL Y PERCIBIDA EN EL MUNICIPIO DE ERRETERIA:

PLAN DE ACCIÓN DE PREVENCIÓN DE LA INSEGURIDAD EN EL MUNICIPIO DE ERRETERIA

Isabel Germán Mancebo

Iñaki Pérez Fandiño

José Luis de la Cuesta Arzamendi

**Instituto Vasco de Criminología-Kriminologiaren Euskal Institutua
(UPV/EHU)**

- Donostia-San Sebastián, julio de 2018 -

Índice

1. Planteamiento introductorio: objetivos, método y procedimiento para la elaboración del plan de acción.....	2
2. Revisión de las propuestas y recomendaciones existentes en materia de gestión y prevención de la inseguridad real y percibida a nivel municipal	6
2.1. El modelo Policía de proximidad y Policía Comunitaria.....	6
2.2. Policía orientada a los problemas (POP)	11
2.3. Prevención del delito mediante el diseño ambiental (CPTED)	15
2.4. Prevención situacional del delito.....	21
2.5. Programa anti-rumores.....	25
2.6. Los diálogos para la transformación de los conflictos.....	27
2.7. La prevención de la delincuencia a través del deporte: el programa “¡Juega Vive!”	30
2.8. Justicia Restaurativa: Paneles con menores y jóvenes infractores.....	33
3. Necesidades concretas frente a la inseguridad subjetiva en el municipio de Errenteria.....	35
3.1. Entrevistas en profundidad a informadores clave: método y procedimiento	37
3.2. Análisis de la información obtenida en las entrevistas en profundidad	38
4. Propuesta de PLAN DE ACCIÓN DE PREVENCIÓN DE LA INSEGURIDAD REAL Y PERCIBIDA EN EL MUNICIPIO DE ERRENTERIA	41
4.1. Contextualización y estructura del plan de acción	41
4.2. Objetivos del plan de acción	43
4.3. Acciones estratégicas a desarrollar en el marco del plan	45
Bibliografía	60
Anexo: Guion de las entrevistas en profundidad.....	64

PLAN DE ACCIÓN DE PREVENCIÓN DE LA INSEGURIDAD EN EL MUNICIPIO DE ERRENTERIA

1. Planteamiento introductorio: objetivos, método y procedimiento para la elaboración del plan de acción

El proceso para el desarrollo de un plan de seguridad local se puede concretar en dos fases:

1. la identificación de los problemas de inseguridad a través de un diagnóstico de la inseguridad objetiva y subjetiva
2. el diseño del plan de acción, dirigido a prevenir la inseguridad real y percibida y a definir las estrategias a implementar para hacer frente a las situaciones de inseguridad detectadas en el diagnóstico

Un plan integral y participativo de prevención de la inseguridad define y articula el conjunto de intervenciones públicas que, llevadas a cabo por diferentes actores institucionales y sociales, permite resolver los riesgos y amenazas, concretas o previsibles, que lesionen los derechos y libertades de las personas en el municipio.

El diseño del plan, por tanto, aspira a concretar las posibles soluciones a los desafíos encontrados en el diagnóstico. La elaboración del plan permite alcanzar objetivos de diferente naturaleza:

- Impulsa soluciones locales a problemas de inseguridad locales
- Alienta a la formulación de programas y proyectos de prevención más adecuados a la realidad local
- Descentraliza los servicios de seguridad ciudadana y permite una actuación de proximidad, de mayor cercanía y accesibilidad social, para atender las necesidades ciudadanas
- Establece las acciones prioritarias de convivencia y seguridad ciudadana en el municipio y garantiza una mayor legitimidad de las acciones que se emprendan
- Identifica los proyectos e iniciativas para fortalecer las capacidades institucionales en materia de gestión la seguridad ciudadana y la convivencia
- Fortalece a las autoridades locales
- Permite asegurar un espectro mayor de cooperación interinstitucional e intersectorial
- Contribuye al empoderamiento de la comunidad
- Facilita la corresponsabilidad entre las/os ciudadanas/os y el gobierno municipal

En definitiva, el plan de acción de prevención de la inseguridad real y percibida es una hoja de ruta que puede, y debe, modificarse en función de los avances, retrocesos y cambios que se produzcan en la situación de inseguridad durante su ejecución. El plan debe, asimismo, articular y coordinar acciones con el resto de las políticas sociales del municipio y aquellas otras que en materia de seguridad ciudadana se desarrollen.

Así, una vez actualizado el diagnóstico de la inseguridad objetiva y subjetiva en el municipio de Errenteria, se plantea una segunda fase en el estudio sobre inseguridad real y percibida en el municipio de Errenteria con el objetivo principal de realizar una propuesta de plan de actuación dirigido a prevenir la inseguridad real y percibida en dicha localidad.

Para dar respuesta a dicho objetivo principal, se han abordado los siguientes objetivos específicos:

1. Revisar las propuestas y recomendaciones existentes en materia de gestión y prevención de la inseguridad real y percibida a nivel municipal
2. Elaborar un diagnóstico de necesidades de actuación para hacer frente a la situación de inseguridad subjetiva en el municipio de Errenteria
3. Plantear una propuesta de plan de acción de prevención de la inseguridad real y percibida en el municipio de Errenteria, que contempla los siguientes elementos esenciales:
 - Estructura organizativa del plan
 - Objetivos del plan
 - Acciones concretas a desarrollar, en función de los objetivos

Para perfilar las necesidades detectadas en el diagnóstico elaborado en la Fase I del estudio, se realizarán nuevas aportaciones a través de métodos cualitativos, completando así una investigación teórica y empírica de carácter exploratorio, con una finalidad de investigación-acción.

La metodología descrita será utilizada en diferentes etapas del proyecto, al objeto de dar respuesta a los objetivos propuestos, tal y como a continuación se especifica:

1. Obtención de fuentes de documentación y ordenación de datos a través del análisis bibliográfico y documental de libros, revistas, artículos, con especial atención al conocimiento y estudio de los informes técnicos existentes en materia de gestión y prevención de la inseguridad real y percibida a nivel municipal.
2. Realización de entrevistas en profundidad¹ a agentes informadores clave al objeto de completar el diagnóstico de necesidades de actuación para hacer frente a la situación de inseguridad subjetiva en el municipio de Errenteria, y en particular en el barrio de Iztietia.
4. Finalmente, se procederá al análisis, procesamiento, interpretación y búsqueda de significado de los datos y resultados finales, de manera que se puedan apuntar las líneas de intervención adecuadas que conformen un plan de acción de prevención de la inseguridad real y percibida en el municipio de Errenteria.

¹ Véase en Anexo el guion de la entrevista

2. Revisión de las propuestas y recomendaciones existentes en materia de gestión y prevención de la inseguridad real y percibida a nivel municipal

Para dar respuesta al primer objetivo, se examinarán las estrategias y herramientas que se han revelado como más eficaces para la prevención a nivel local de la inseguridad real y percibida, con especial atención a esta última dimensión de carácter subjetivo.

2.1. El modelo Policía de proximidad y Policía Comunitaria.

Como relatan Germán Mancebo, Vozmediano Sanz, San Juan Guillén, Landa Olaetxea & Egimendia Sagredo (2013), los cuerpos de policía se encuentran permanentemente ligados a los cambios que puedan devenir en la sociedad. En este sentido, dados los continuos y repentinos cambios que en la actualidad experimenta la sociedad es importante tener en cuenta y replantearse un modelo policial que pueda adecuarse a la demanda de seguridad de la ciudadanía. En esta línea, uno de los retos fundamentales de la labor policial sería poner fin a los diferentes obstáculos (psicosociales, económicos...), de las personas y favorecer la cooperación para satisfacer las necesidades y demandas relativas a la seguridad (Arévalo Herrera, 2013).

De entre los cuerpos policiales, es la Policía municipal la que está en una situación privilegiada para llevar adelante este modelo. Como defiende Campos Doménech (2016), para implementar este innovador modelo policial, una de las ventajas con las que cuenta el cuerpo de policía local es la cercanía que mantiene con los ciudadanos, y de la que carecen los demás cuerpos de seguridad.

En una sociedad compleja la Policía ha de funcionar en un doble ámbito: por un lado, la evitación o prevención de los problemas contrarios a la seguridad y su posterior restablecimiento y, por otro lado, una mayor implicación social de la Policía para realizar una labor multidisciplinar contra la delincuencia. Esta doble dirección de la actuación policial resulta más efectiva. A nivel europeo, son varios los países que han incorporado en sus cuerpos de policía local estos modelos de policía. A nivel estatal este modelo policial ha sido implementado en diferentes ciudades.

El propio modelo de Policía de proximidad puede ser concebido como una prestación de un servicio policial atendiendo a unos parámetros de calidad, es decir, la Policía de proximidad es la consecuencia de la aplicación de diferentes criterios de calidad (Germán Mancebo, Vozmediano Sanz, San Juan Guillén, Landa Olaetxea, & Egimendia Sagredo, 2013). Autores como Trojanowicz & Bucqueroux (1990) definen el modelo de Policía de proximidad como *“una nueva filosofía de realizar la tarea policial, basada en la idea de que los policías y los ciudadanos trabajan juntos en crear nuevas fórmulas que puedan ayudar a resolver los problemas del barrio que afectan a la delincuencia, al temor al delito, a los desórdenes físicos y sociales y a la vecindad”*.

Asimismo, a la hora de precisar el modelo de Policía de proximidad, podemos destacar los siguientes ejes fundamentales (Germán Mancebo, Vozmediano Sanz, San Juan Guillén, Landa Olaetxea, & Egimendia Sagredo, 2013):

- La implicación de los ciudadanos en la lucha contra la delincuencia, buscando su colaboración y participación.
- Lograr un mejor canal de comunicación entre la Policía y los ciudadanos para conseguir una buena información.

- A través de la información conseguida por medio de ese canal de comunicación previamente constituido, centrar y orientar las respuestas policiales en las problemáticas demandadas por los ciudadanos.
- Contribución y participación policial en las iniciativas de prevención por parte de los ciudadanos.

Este modelo policial se sustenta sobre los siguientes principios, interrelacionados entre sí, que reflejan la filosofía que inspira este modelo policial:

- Subsidiaridad
- Responsabilidad
- Descentralización
- Inmediatez
- Iniciativa
- Eficacia
- Eficiencia

Dentro de este modelo policial de proximidad podemos destacar las relaciones o el trato abierto con los ciudadanos, la ayuda, la búsqueda de soluciones a los problemas inmediatos, así como también la integración en la comunidad donde se va a desempeñar esta labor policial. En definitiva, uno de los aspectos fundamentales es poder facilitar un acercamiento entre policía y ciudadanos. En esta línea, un aspecto esencial para poder implantar este modelo policial es el contacto

directo y la relación con agentes sociales claves. (Germán Mancebo, Vozmediano Sanz, San Juan Guillén, Landa Olaetxea, & Egimendia Sagredo, 2013). De este modo, en el modelo de Policía de proximidad se intenta lograr un comportamiento interactivo entre la Policía y la comunidad, de manera que exista una consulta permanente y sistemática a la sociedad. Así, además de tener una función preventiva, busca prestar atención a aquellas causas que generan los conflictos, llevándose a cabo y materializándose por todos aquellos programas comunitarios y de prevención.

Estos programas, como indica el Ministerio de Asuntos Institucionales y Desarrollo Social (1999), tienen como finalidad no solo la disminución y contención de la delincuencia si no que, de forma paralela, buscan reducir el miedo al delito en los ciudadanos y empoderarles para poder lograr una sensación real de seguridad.

En cuanto al modelo de Policía comunitaria, Skolnick y Bayley (1988) hablaron sobre el concepto *“reciprocidad policía-comunidad”*, en el sentido de que la Policía debe involucrar y hacer partícipe a la comunidad en la consecución de su misión y objetivos. Se trata de una estrategia de trabajo que tiene como objeto brindar seguridad a los habitantes. Asimismo, esta estrategia policial puede definirse como aquellas *“acciones preventivas para disminuir los factores criminógenos y condiciones que propicien la actividad delictiva que atenten al orden público, la seguridad de las personas y los derechos individuales y colectivos”* (División de Policía comunitaria & Dirección General de Policía, 2004). En definitiva, podemos afirmar que la colaboración entre policía y ciudadanos constituye un núcleo vital (Arévalo Herrera, 2013), en el modelo de policía de proximidad.

A diferencia de la visión tradicional de la función policial, este modelo de policía comunitaria implica que *“organizativamente la policía pueda aprender de la comunidad, al tiempo que le rinde cuentas”* (Germán Mancebo, Vozmediano Sanz, San Juan Guillén, Landa Olaetxea, & Egimendia Sagredo, 2013). Se trata de una filosofía

diferente, una estrategia que permite a la Policía y a la comunidad trabajar de manera conjunta sobre inconvenientes de carácter comunitario (Piris Perpen, 1997).

De acuerdo con Skogan y Hartnett (2005), los principios fundamentales del modelo de policía comunitaria podrían sintetizarse en los siguientes puntos:

- La Policía comunitaria se basa en la descentralización organizativa y la reorientación de las estrategias de patrullaje para poder facilitar la comunicación entre los agentes de policía y la comunidad.
- La Policía comunitaria debe comprometer en conocer los diferentes problemas de su comunidad. Todo ello a través de sus informadores clave.
- El modelo de Policía comunitaria debe apoyarse en la mejora constante y consciente de la capacidad de respuesta de la corporación.
- Busca empoderar a la comunidad (*empowerment*).

Asimismo, los elementos o las directrices que marcan y definen la calidad de un modelo de Policía comunitaria son los siguientes (Herrera Arrando, 1996):

- Elementos tangibles: dependencias policiales, correcta uniformidad, estado adecuado de los vehículos, etc.
- Fiabilidad: El servicio se lleva a cabo en la forma prevista, la respuesta se dará en un tiempo razonable, se soluciona el problema de forma satisfactoria, etc.
- Capacidad de respuesta: Disposición y ausencia de demoras.

- Seguridad: Fundamentada por la profesionalidad, la cortesía, la credibilidad, la honestidad y la inexistencia de riesgos.
- Empatía: Fácil accesibilidad (física y telefónica) de actitudes y comprensión al ciudadano.
- Accesibilidad: Facilidad para establecer contacto con el ciudadano.
- Comunicación: Capacidad para informar al ciudadano.

2.2. Policía orientada a los problemas (POP)

El modelo de Policía Orientada a los Problemas fue concebido por Goldstein (2005) quien buscaba que los cuerpos de policía concentraran sus esfuerzos en los problemas que la ciudadanía espera que le resuelva esta instancia. El modelo de policía POP consiste en *“una aproximación crítica, analítica y basada en la evidencia, a la clasificación de problemas específicos, a la identificación de las condiciones que producen y reproducen esos problemas y a la selección de soluciones éticas que puedan ser instrumentadas por la Policía o por otros actores para mitigar o eliminar esos problemas”* (Newburn & Neyroud, 2008).

A diferencia del modelo de policía de proximidad, en el modelo de Policía Orientada a la Solución de Problemas no siempre se requiere la participación de la comunidad (Arévalo Herrera, 2013). Esto es, mientras que en la Policía de proximidad o en la Policía comunitaria hay una alta implicación por parte de la ciudadanía a través de métodos de participación comunitaria o de diversas técnicas creativas, en el modelo POP no siempre es esto necesario. Las políticas de seguridad pública orientadas a la solución de problemas criminales se encuentran fundamentadas por los siguientes principios (Problem Oriented Policing Organization, 2013):

- Las respuestas a la problemática deben contener un carácter preventivo.
- Las nuevas respuestas al problema no deben depender de la acción o del uso de sistema de justicia penal.
- Participación e involucración de otras entidades ajenas a la Policía capaces de apoyar en la planificación y ejecución de estas estrategias.
- En aquellos supuestos en los que la participación de entidades privadas y comunitarias suponga una disminución significativa del problema, se requerirá su colaboración.

La política de seguridad pública orientada a la solución de problemas criminales, es un enfoque de la función del mantenimiento del orden público, en el cual diversas actividades de la función policial (cada una de estas actividades agrupadas a su vez en un conjunto de incidentes similares, bien sean estos delitos o eventos de alteración del orden público, en los cuales la Policía tenga competencia o deba actuar) son objeto de un análisis minucioso ejecutado por analistas criminales profesionales y por personal con amplia experiencia en el campo operacional. Y esto con la expectativa de que los descubrimientos y aprendizajes que produzcan estos profesionales sobre los problemas criminales específicos que afectan a una comunidad, generen el conocimiento que fundamente el desarrollo de mejores y más efectivas estrategias para enfrentar y/o reducir estos problemas criminales (Problem Oriented Policing Organization, 2013).

Los elementos clave de la Policía Orientada a los Problemas serían los siguientes (Problem Oriented Policing Organization, 2013):

- Un problema es la unidad básica de trabajo de la Policía en lugar de un crimen, un caso, llamadas o incidentes.
- Un problema es algo que afecta o causa daño a los ciudadanos, no sólo la Policía.
- Abordar los problemas más que con soluciones rápidas significa ocuparse de las condiciones que crean problemas.
- Agentes de la Policía deben periódica y sistemáticamente analizar problemas antes de resolverlos. Agentes individuales y el Departamento en su conjunto deben desarrollar rutinas y sistemas para analizar los problemas.
- El análisis de problemas debe ser completo y no necesita ser complicado. Este principio es tan cierto para el análisis de problemas como lo es para investigación criminal.
- Los problemas deben ser descritos precisa y exactamente y desglosados en aspectos específicos del problema.
- Los problemas deben ser entendidos en términos de los diversos intereses en juego. Individuos y grupos de personas son afectados por un problema de diferente manera y tienen diferentes ideas sobre qué se debe hacer sobre el problema.
- La manera en la que el problema es abordado debe ser de fácil comprensión, pero también deben entenderse las limitaciones de su efectividad con la finalidad de obtener un resultado que sea comprendido por todos.

- Inicialmente, se deben considerar todas las posibles respuestas a un problema para que no se coarte ninguna respuesta que sea potencialmente eficaz para su efectiva resolución. Las respuestas sugeridas deben seguir lo que se aprende durante el análisis.
- La Policía debe tratar de forma proactiva resolver problemas en lugar de sólo reaccionar a las desafortunadas consecuencias de los problemas.
- El Departamento de policía debe dar mayor libertad a los agentes de la Policía para realizar o participar en decisiones importantes. Al mismo tiempo, los oficiales deben ser responsables de la toma de decisiones.
- Debe evaluarse la efectividad de nuevas respuestas por lo que estos resultados pueden ser compartidos con otros agentes de policía y para que el Departamento pueda aprender sistemáticamente lo que hace y no funciona (Michael Scott y Herman Goldstein 1988.).

Ocasionalmente, la respuesta a estos problemas requiere la derivación del problema a otras entidades externas, aunque es la Policía local la encargada de tratar de resolver las disputas existentes y quien mantiene el contacto directo con la ciudadanía (Mendoza & Salgado, 2010). Es importante señalar que, en estos casos, la colaboración interinstitucional y ciudadana con la Policía local, constituyen un avance en la construcción de sinergias para el futuro.

Finalmente, tanto el modelo de policía orientado a la comunidad y/o proximidad como el modelo de policía de solución de problemas son complementarios desde el punto de vista teórico y práctico, por lo que una buena combinación de ambos modelos puede contribuir de forma exponencial a intervención eficaz de la problemática vigente en la comunidad.

2.3. Prevención del delito mediante el diseño ambiental (CPTED)

La prevención del delito mediante el diseño ambiental, también conocido como CPTED (por sus siglas en inglés – *Crime Prevention Through Environmental Design*), estudia las diferentes características ambientales y arquitectónicas del espacio que puedan favorecer las oportunidades delictivas. En este sentido, el CPTED incide directamente en el espacio físico para eliminar o reducir las oportunidades que puedan precipitar la comisión de delitos.

Este modelo preventivo fue creado por Jeffery (1977) quien sostenía que “*el medio ambiente urbano puede influir en el comportamiento criminal en particular y en el comportamiento en general de dos maneras; físicamente, proporcionando el entorno físico al que los individuos responden; socialmente, proveyendo las relaciones sociales a la que responden los individuos*”. La labor de prevención desde el modelo CPTED se fundamenta en medidas preventivas sencillas, de bajo coste y en general efectivas (Germán Mancebo, Vozmediano Sanz, San Juan Guillén, Landa Olaetxea, & Egimendia Sagredo, 2013). Este enfoque preventivo se rige bajo los siguientes principios (Rau & Castillo, 2009), (Vozmediano Sanz & San Juan Guillen, 2011) y (Germán Mancebo, Vozmediano Sanz, San Juan Guillén, Landa Olaetxea, & Egimendia Sagredo, 2013):

1) Promover la vigilancia natural

Promover la posibilidad de ver y ser visto es fundamental para crear o mantener un espacio seguro. La alta visibilidad de un lugar aumenta el control social formal e informal sobre éste por parte de sus usuarios y disminuye la probabilidad de que ocurran delitos de oportunidad. Cuando la vigilancia natural es utilizada en su máximo potencial, aumenta la posibilidad de inhibir el crimen, al hacer que el comportamiento del agresor sea fácilmente observable.

2) Fomentar el control natural de accesos

El control natural de los accesos es una estrategia de diseño que busca reducir las oportunidades delictivas. Promueve el diseño de elementos arquitectónicos a modo de umbrales para crear en los potenciales asaltantes la percepción de que hay un riesgo ya sea real o meramente percibido. Mediante diferentes estrategias centradas en el diseño, se trata de incentivar el control social formal e informal sobre los accesos de un espacio determinado.

3) Reforzar la identidad con el espacio público

Reforzar la identidad vinculada con el espacio público implica a la ciudadanía en su mantenimiento y cuidado. Al subrayarse el sentido de pertenencia se logra que los ciudadanos sientan ese espacio como propio, promoviendo de esta forma conductas de mantenimiento y responsabilidad territorial y favoreciendo así la cohesión vecinal y la consolidación de los lazos comunitarios.

4) Diseñar y planificar barrios a una menor escala

Cuanto mayor sea una comunidad, más difícil será la construcción de lazos comunitarios y la cohesión social. Se trata de diseñar y crear pequeñas comunidades dentro de la misma ciudad con el fin de potenciar de forma indirecta el control social informal entre los ciudadanos, favoreciendo de esta manera la mejora de la seguridad subjetiva y la disminución de riesgos. De este modo, los grandes conjuntos residenciales pueden ser ordenados en diseños más diferenciados para que de este modo se rompa la uniformidad arquitectónica.

5) Fomentar la participación y responsabilidad comunitaria

Implica que los ciudadanos participen de forma activa en la vida social de una comunidad, haciendo uso de la estructura espacial y administrativa del lugar.

6) Administración y mantenimiento adecuado de los espacios públicos

Según el programa CPTED es esencial que el espacio urbano sea percibido por los usuarios como un espacio cuidado. En este sentido, se asocia el concepto de mantenimiento de espacio urbano con la teoría conocida como de "las ventanas rotas", que supone que un espacio deteriorado localiza mayor número de delitos de oportunidad que uno en buen estado. Por ello, los diferentes programas de la administración que regulen normas sobre el mantenimiento y cuidado de dichos espacios, así como las diferentes actividades comunitarias que encomienden parte de la responsabilidad en los vecinos, son cruciales para que una estrategia de prevención sea sostenible y fomente el encuentro y el uso colectivo de dicho espacio.

Teniendo en cuenta los principios básicos de esta premisa preventiva que acaban de describirse, a continuación, se exponen algunas estrategias CPTED que se han demostrado eficaces para mejorar la seguridad:

1) Controlar el acceso creando barreras reales y perceptuales que impidan la entrada y el movimiento

Algunos ejemplos de elementos del diseño que lo promueven:

- Vallas, líneas de árboles, arbustos o barreras definen los límites de un lugar.

- Aceras, caminos y jardines guían el movimiento por la zona.
- Verjas y puertas limitan los puntos de entrada a un área o un edificio.
- El uso representativo de colores o materiales – dentro de edificios, en el suelo, en las lámparas y en la jardinería – crea una identidad.

2) Aprovechar el diseño para aportar oportunidades para ver y ser visto

Algunos ejemplos de elementos del diseño que lo promueven:

- Iluminación: mejora la capacidad de observar la actividad e identificar los individuos
- Ventanas: proporcionan visión desde dentro hacia fuera y viceversa.
- Localización y orientación del edificio: pueden aportar o eliminar visibilidad.
- Selección apropiada de los árboles, arbustos, y otras especies de plantas, junto con un adecuado mantenimiento rutinario: asegura la visión.

3) Utilizar el diseño para definir el sentido de propiedad y fomentar el mantenimiento del territorio

Algunos ejemplos de elementos del diseño que lo promueven:

- Vallas, arbustos, líneas de árboles o jardineras separando espacios

- Cambios de nivel o variaciones en los materiales del pavimento o suelos definen las transiciones de espacios públicos a privados
- Los jardines, las obras de arte, y los muebles individualizan los espacios y muestran que tiene importancia para alguien y que el lugar está siendo vigilado
- Las señales establecen la propiedad y cualquier limitación sobre su uso
- Los edificios, el terreno, los jardines, las aceras, y otras características están bien mantenidos, limpios y en buen uso, lo cual son signos de propiedad.

4) Diseñar y planificar barrios a una menor escala

Introduciendo una mayor diversidad de usos y usuarios, mayoría de servicios a una distancia que puede recorrerse andando.

5) Fomentar la participación y responsabilidad comunitaria

El fomento de la participación y responsabilidad comunitaria se promueve estableciendo canales de participación en la toma de decisiones, para el diagnóstico de necesidades.

6) Mantener adecuadamente los espacios públicos

El mantenimiento adecuado de los espacios públicos se dirige a la consecución de un espacio cuidado y para la prevención de incivildades.

Asimismo, para la resolución de problemas a través de esta estrategia preventiva, podemos hacer uso del proceso SARA, proceso que se basa en el escaneo, análisis, respuesta y evaluación de una problemática concreta (Zahm, 2011).

La resolución de problemas utilizando la prevención del delito mediante el diseño ambiental

Escaneado	<p>Identificar, definir e investigar un problema ya existente o emergente. Identificar los implicados que deberían participar en la resolución de problemas.</p> <p>Elegir la combinación de reuniones y actividades que serán necesarias para la resolución de problemas, y crear un horario para el seguimiento del proceso.</p>
Análisis	<p>Reunirse con los implicados para clarificar el problema y definir las metas y objetivos del proceso.</p> <p>Recoger y analizar los datos y la información sobre el problema.</p> <p>Evaluar cualquier relación o conexión entre el problema y las condiciones ambientales.</p>
Respuesta	<p>Establecer las metas a alcanzar con la implementación de la prevención del delito mediante el diseño ambiental u otras estrategias.</p> <p>Identificar estrategias alternativas para alcanzar las metas de implementación. Evaluar la viabilidad social, política, legal, económica o tecnológica de la implementación de cada estrategia.</p> <p>Seleccionar las estrategias más prometedoras, y crear y adoptar un plan de mejora que identifique las estrategias específicas, defina los requisitos económicos de otros recursos, asigne la responsabilidad para su implementación y gestión, establezca un horario para planificar su implementación, y determine indicadores de éxito.</p> <p>Poner en marcha las medidas más viables y prometedoras. Puede que sea necesaria una combinación de respuestas inmediatas, mejoras a corto plazo, e inversiones a largo plazo.</p>
Evaluación	<p>Monitorizar el progreso relacionado con los indicadores de éxito específicos en el paso 10.</p> <p>Decidir si el proceso necesita ser repetido debido a una falta de progreso o la aparición de nuevos problemas.</p>

Fuente: (Zahm, 2011) y (Vozmediano Sanz & San Juan Guillen, 2011).

2.4. Prevención situacional del delito

La prevención situacional del delito es una estrategia de intervención para la reducción y posterior prevención del delito, pasando por un diagnóstico previo de un lugar o situación en el que se ha detectado la existencia de una infracción o problemática concreta. Esta teoría no se interesa por las razones por las que una persona se convierte en delincuente y en cómo rehabilitarlos, sino en las circunstancias en las que se delinque y en reducir las oportunidades para el delito (Summers, 2009).

Esta estrategia preventiva, se centra en problemáticas o delitos muy específicos con el fin de poder llevar a cabo un análisis detallado y certero sobre el asunto a estudiar. De acuerdo con Selmini (2009), la prevención situacional parte de la premisa de que el fenómeno criminal no es consecuencia de una predisposición individual, si no de diferentes factores y elementos que favorecen o potencian las oportunidades delictivas y de autores racionalmente motivados.

Esta estrategia de prevención que deriva de la criminología ambiental tiene una emitente vocación teórica y práctica, y contribuye tanto a la prevención y control de los delitos como a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos (Germán Mancebo, Vozmediano Sanz, San Juan Guillén, Landa Olaetxea, & Egimendia Sagredo, 2013). Es importante destacar la idoneidad de los cuerpos de policía como agentes clave para llevar a cabo y poner en práctica estas estrategias ambientales.

La prevención situacional del delito es un enfoque relativamente reciente e innovador que se fundamenta en las llamadas teorías de la oportunidad (Summers, 2009).

Estas teorías serían las siguientes:

- La teoría de las actividades rutinarias
- La teoría de la elección racional
- La teoría del patrón delictivo

Asimismo, este planteamiento recoge ideas de otras estrategias preventivas desde la perspectiva ambiental (CPTED), en incluso de la Policía Orientada a la solución de Problemas (POP).

Estas teorías mantienen que el delito no se manifiesta de forma aleatoria en el espacio o en el tiempo, sino que existen lugares y períodos específicos en los que el delito es más prevalente, como por ejemplo las zonas de ocio nocturno, los fines de semana (Summers, 2019). Esto supone la importancia del contexto y los factores ambientales.

De esta manera, la prevención situacional se centra en las oportunidades delictivas con el fin de disminuirlas y elabora para ello un plan de investigación-acción en el que se acuerdan diferentes alternativas para resolver el problema y posteriormente se realiza una evaluación y seguimiento (Clarke, 2008).

En definitiva, la prevención situacional busca disminuir las oportunidades para la comisión del delito al mismo tiempo que disminuye la percepción de inseguridad de los ciudadanos a través de estrategias que además de intervenir en espacios y lugares concretos, crean y regeneran espacios seguros y de calidad (Gobierno de Chile, 2013).

A día de hoy, existen diferentes técnicas de prevención situacional del delito, las cuales fueron recopiladas y clasificadas por Cornish y Clarke (2003), en cinco grandes grupos en función del objetivo a perseguir:

- Aumentar el esfuerzo: Hacer la comisión de un delito más difícil, o aparentar que lo es, ya que se trata de influir en la percepción del delincuente potencial. Si consideramos que se van a poner en una balanza el riesgo esfuerzo y coste frente a beneficios, lo que podemos hacer es dificultar incrementando el coste o los riesgos o reduciendo los beneficios. No hace falta que sea real, sino que lo importante es que se perciba.
- Aumentar el riesgo: Que la detección de un delito sea más probable. Aumentar los riesgos de ser detectado o capturado, de forma que el infractor lo perciba. Cuando hacemos que en una situación concreta el riesgo sea más alto, tenemos más probabilidades de que ese delito no se produzca.
- Reducir los beneficios percibidos: Reducir la rentabilidad del delito o las expectativas de rentabilidad (de nuevo lo relevante es la percepción del infractor).
- Reducir las provocaciones: Evitar o reducir las disposiciones emocionales transitorias que pueden llevar a la comisión del delito, cuando no está tan planificado.
- Eliminar las excusas: Clarificar las normas de conducta, incrementar los sentimientos de culpabilidad del infractor o facilitar la elección de opciones no delictivas. Cuando clarificamos las normas de conductas, incrementando los sentimientos de culpa, se puede trabajar en ello. En la siguiente tabla se exponen las medidas previamente descritas con algunos ejemplos.

Las veinticinco técnicas de la prevención situacional del delito (Cornish y Clarke, 2003)

AUMENTAR EL ESFUERZO	AUMENTAR EL RIESGO	DISMINUIR LAS GANANCIAS	REDUCIR PROVOCAIONES	ELIMINAR EXCUSAS
Entorpecer objetivos Seguros antirrobo de vehículos; pantallas y envolturas antirrobo.	Aumentar el número de guardianes Salir en grupo por la noche; llevar móvil.	Ocultar objetivos Aparcar en garajes; furgonetas de bancos sin marcar.	Reducir frustraciones/e estrés Mantener eficiencia en las colas; suficientes asientos.	Establecer reglas Contratos de alquiler; registros en hoteles; códigos de práctica.
Controlar accesos Porteros automáticos; accesos con tarjeta; control de equipajes.	Facilitar la vigilancia Mejoras en la iluminación; diseño de espacio defendible.	Desplazar objetivos Radios extraíbles; refugios para mujeres maltratadas; tarjetas de crédito.	Evitar disputas Zonas en estadios para distintos aficionados; reducir la aglomeración en bares.	Fijar instrucciones “No aparcar”; “Propiedad privada”; “Extinguir fuegos”.
Controlar salidas Tickets en los aparcamientos; licencias de exportación.	Reducción del anonimato Tarjetas de identidad de taxistas; uniformes.	Identificar la propiedad Marcadores de propiedad, inc. en vehículos (ej. número de chasis) y ganado.	Reducir la excitación emocional Controlar la difusión de pornografía infantil.	Alertar la conciencia Campañas de tráfico (alcohol, velocidad).
Desviar trasgresores Dispersar bares; evitar servicios unisex; cierre de calles.	Introducir «gestores» de sitios Cámaras de seguridad en autobuses.	Trastornar los mercados delictivos Controlar vendedores ambulantes.	Neutralizar la presión del grupo de referencia «Di no a las drogas»; dispersar a alborotadores en colegios.	Asistir la conformidad Proporcionar servicios públicos y papeleras.
Controlar facilitadores Deshabilitar móviles robados; controlar la venta de cuchillos.	Reforzar la vigilancia formal Alarmas antirrobo; personal de seguridad.	Eliminar beneficios Limpieza de graffiti; montículos de velocidad; contenedores de tinta roja.	Disuadir imitaciones Censurar detalles del modo de operar; reparar rápidamente los daños por vandalismo.	Controlar las drogas y el alcohol Alcohóímetros; cacheos.

Fuente: (Summers, 2009)

2.5. Programa anti-rumores

Los programas anti-rumores plantean desde una perspectiva comunitaria la necesidad de abordar diferentes estereotipos que puedan encontrarse actualmente en nuestra sociedad en relación con la inmigración y las personas migrantes (Moreno Marquez, Fernandez Aragon, & Fouassier Zamalloa, 2016). En este sentido, cuando hablamos de rumor nos estamos refiriendo a *“declaraciones sobre personas, grupos o eventos, que se difunden de una persona a otra sin que se demuestre su veracidad, que tienen credibilidad no porque haya pruebas directas de que las sostengan sino porque hay mucha gente que se las cree”* (Sunstein, 2010).

Actualmente en nuestra comunidad existen diferentes tópicos, prejuicios, estereotipos y rumores generales que, pese a no tener ningún rigor ni sustento empírico, han logrado expandirse y sembrar una opinión en múltiples localidades. Podemos destacar, entre otros, los siguientes tópicos y mitos:

- Las personas inmigrantes acaparan la sanidad y las ayudas sociales
- Las personas inmigrantes incrementan la delincuencia
- No respetan la normativa común
- Nos quitan el trabajo
- Acaparan los espacios públicos haciendo un mal uso de ellos

Como ya se ha adelantado, estos rumores carecen de fundamentación alguna, y los datos de diferentes fuentes oficiales han podido desmentir estas afirmaciones².

Bien es cierto que en los últimos años se han llevado a cabo algunas iniciativas anti-rumores en el municipio de Errenteria de la mano de SOS Racismo, aunque debemos recordar que este tipo de programas son realizados para obtener resultados a medio o largo plazo y que diferentes factores contextuales del entorno pueden llegar a inferir en el resultado final (Moreno Marquez, Fernandez Aragon, & Fouassier Zamalloa , 2016).

En relación con lo anterior, es preciso insistir en que los efectos de este tipo de acciones actúan de forma progresiva, por lo que no se percibe un efecto inmediato, sino que su incidencia se constata con el paso del tiempo. A modo de ejemplo, es interesante el resultado obtenido del programa C4I³, realizado en el Barrio de Deusto de Bilbao, cuya evaluación muestra que, aunque no puedan extraerse grandes conclusiones del programa inicialmente, sí se aprecia una mejoría en los estereotipos asociados al número excesivo de personas inmigrantes, así como al rumor extendido que correlaciona la inmigración con un aumento de la delincuencia (Moreno Marquez, Fernandez Aragon, & Fouassier Zamalloa , 2016).

Por ello, pese a que ya hayan sido realizados diferentes programas anti-rumores en el municipio de Errenteria, y sabiendo que los efectos o resultados de estos programas son a medio o largo plazo, sería conveniente la continuidad de estas iniciativas para que los resultados de estos programas consigan afianzarse en la ciudadanía con mayor certeza y eficacia.

² En el caso de la delincuencia, tanto la encuesta de (in)seguridad realizada en el diagnóstico de la fase 1 del proyecto como los datos de criminalidad objetiva muestran la inexistencia de un incremento de la delincuencia a causa de la presencia de personas inmigrantes.

³ Para saber más sobre el programa C4I: <https://pjp-eu.coe.int/en/web/c4i>

En todo caso, para lograr mejores resultados, sería conveniente valorar la posible participación de otra entidad que integre la red vasca anti-rumores para poder así garantizar un resultado óptimo en la realización del programa anti-rumores.

Asimismo, tomando como referencia la *“Guia pràctica per a l’agent antirumor. Com combatre els rumors i estereotips sobre la diversitat cultural a Barcelona”*, programa referencial en materia de anti-rumores, el nuevo programa anti-rumores debería incorporar los siguientes bloques:

- La empatía y la sinceridad como base de la comunicación eficaz
- La comunicación no verbal
- La voz
- El lenguaje que usamos
- Estrategias de respuesta
- Consideraciones adicionales a tener en cuenta para los diferentes espacios de sensibilización

2.6. Los diálogos para la transformación de los conflictos

Los diálogos, además de ser una herramienta de comunicación, constituyen un instrumento fundamental para la gestión de los problemas de los individuos. Se erigen como una vía para la transformación de los conflictos, siendo entendidos como un procedimiento que brinda a las partes la oportunidad de comprender,

intercambiar opiniones, trabajar las relaciones y crear opciones para el futuro (Prada, Unger, & Gomez, 2014).

Cuando hablamos de diálogos, no debemos pensar en estos como una mera conversación entre individuos, pues son mucho más y pueden tener resultados altamente positivos. En este sentido, Bohm (1998) define los diálogos como *“una corriente de significado que fluye dentro y a través de los implicados... y este significado compartido es el aglutinante, el cemento que sostiene los vínculos entre las personas y las sociedades. El diálogo, cuyo prefijo “dia” significa -a través de-, es el resultado de un proceso de cooperación y de trabajo conjunto para construir significados comunes a los interlocutores y las interlocutoras”*.

A diferencia de otras estrategias de resolución de conflictos, como la mediación, que puede tener entre sus objetivos la búsqueda de un acuerdo consensuado entre las partes, los diálogos tienen como finalidad informar y aprender. Por consiguiente, gracias a los diálogos se pueden ver fortalecidas las relaciones y la mejora de la capacidad empática de las personas.

De esta manera, los diálogos brindan a las personas la oportunidad de (Ramos Pérez, Muñoz Hernán, & Romera, 2006):

- Escuchar y ser escuchadas
- Hablar y dejar que le hablen de manera respetuosa
- Desarrollar y profundizar en el entendimiento mutuo
- Conocer la perspectiva de las otras personas y reflexionar sobre nuestros propios puntos de vista

En cuanto a la dinámica de los diálogos, y por lo que respecta a sus fases, estos no siguen un orden o secuencia lineal. Así, se diferencian algunas fases durante todo el proceso de diálogo las cuales son interdependientes entre sí y permiten retomar diferentes fases ya trabajadas.

En este contexto es importante tener en cuenta la metodología descrita, y más concretamente aquella metodología capaz de adecuarse al caso concreto, como pueden ser los diálogos interculturales. La UNESCO⁴ entiende los diálogos interculturales como *“el diálogo entre las civilizaciones, culturas y pueblos, basados en la mutua comprensión y respeto y en la igual dignidad de las culturas. Son la condición sine qua non para la construcción de la cohesión social, de la reconciliación entre los pueblos y de la paz entre las naciones”*. Dicho esto, es preciso insistir en la efectividad de los diálogos, y concretamente de los diálogos interculturales para mejorar determinadas situaciones, como por ejemplo la situación objeto de estudio.

Asimismo, una herramienta eficiente ante la realidad existente en Errenteria serían los diálogos interculturales intergeneracionales. Esto es, se trata de aplicar la misma metodología y presentando especial atención al factor edad, buscando edades diferentes de las personas que vayan a participar en este programa para garantizar de esta forma la inexistencia de una rivalidad manifiesta. Dicho de otro modo, se trata de trabajar con colectivos autóctonos e inmigrantes, pero de diferentes edades cada grupo, puesto que de esta manera se solventarían discrepancias significativas entre ambas partes.

⁴ Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

2.7. La prevención de la delincuencia a través del deporte: el programa “*Juega Vive!*”

Tal y como establece UNDOC (2017), tanto el deporte como la actividad física en general resultan esenciales para el desarrollo físico, social y emocional de los jóvenes. Fomentan la cooperación entre los participantes evitando la competición y fomentando el sentimiento de pertenencia, la tolerancia y el respeto entre todas las personas con independencia de su sexo o etnia.

Desde la Declaración de Doha de 2015 aprobada en el 13º Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Justicia Penal, la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNDOC) puso en marcha diferentes iniciativas con el fin de mejorar la resiliencia de los jóvenes y que estos puedan dar inicio a una carrera delictiva. De esta manera se pretende minimizar los factores de riesgo y maximizar los factores protectores frente al delito a través del deporte, influenciando positivamente los comportamientos y las actitudes e informando de las consecuencias que pueden acarrear las conductas antisociales o ligadas a la delincuencia. El programa “*Juega Vive!*” recopila la experiencia de las Naciones Unidas y la transfiere al contexto deportivo, implementando programas de formación de habilidades para la vida en prevención del crimen y del uso de drogas.

Este programa, cuyo objetivo principal es “la preparación para la vida”, comprende las diferentes aptitudes personales e interpersonales que ayudan a que las personas pueden afrontar satisfactoriamente todo tipo de situaciones de su vida diaria, destacando, por ejemplo, conflictos interpersonales o el estrés (UNDOC, 2017). A través del programa “*Juega Vive!*” se busca minimizar factores de riesgo como los déficits sociales y emocionales de las personas participantes que les pueden conducir a conductas antisociales y maximizar los factores de protección. En definitiva, el programa “*Juega Vive!*” trata de aumentar de forma significativa la

resiliencia de los jóvenes y evitar conductas de riesgo y antisociales. Para ello se trabajan los siguientes aspectos (UNDOC, 2017):

- Control del estrés y las emociones
- Sentido crítico
- Capacidad de tomar decisiones y resolver problemas
- Capacidad de comunicarse y relacionarse con eficacia
- Saber decir que no
- Conocimiento de sí mismo y empatía

Asimismo, también se centra, de forma paralela, en el conocimiento por parte de los jóvenes sobre la delincuencia, la violencia y el uso indebido de las drogas, así como de las actitudes positivas y negativas de los jóvenes.

Este programa deportivo, previa formación del personal instructor, se compone de 10 módulos en los que se van trabajando las habilidades previamente descritas:

- 1) Metas
- 2) Control
- 3) Puntos fuertes
- 4) Respeto

5) Compañeros

6) Protección

7) Percepciones

8) Grupos

9) Ayuda

10) Pasos

De este modo, este programa presenta resultados en los diferentes periodos que se exponen a continuación (UNDOC, 2017):



2.8. Justicia Restaurativa: Paneles con menores y jóvenes infractores

De acuerdo con Zehr (2002) la Justicia Restaurativa se entiende como un proceso que trata de involucrar, siempre en la medida que sea posible, a aquellas personas que se han visto implicadas en un conflicto o en una infracción concreta para poder así tratar de identificar, de manera conjunta, los diferentes daños producidos por dicho conflicto o infracción, y las diferentes necesidades de las partes implicadas con el fin de reparar y resarcir el daño causado. Por su parte, McCold (2000) entiende la Justicia Restaurativa como un proceso a través del cual las partes implicadas en un conflicto o infracción se reúnen con el objetivo de resolver de manera colectiva las consecuencias, presentes y futuras, del mismo.

Uno de los principios en los que se fundamenta la justicia restaurativa predica que *“las respuestas más eficaces a la delincuencia son aquellas que hacen que los delincuentes rindan cuentas de su conducta de una manera que les reintegre en la sociedad en vez de aumentar su sentido de aislamiento y estigma”* (UNDOC, 2006). En lo que respecta a los jóvenes infractores, el enfoque restaurativo tiene como finalidad ayudar a estos a comprender la relevancia de sus acciones y el daño que han ocasionado a la comunidad en su conjunto, debiendo realizar labores de reparación. La esencia o la clave de estos procesos radica en mostrar a los jóvenes el impacto de sus acciones en la comunidad, y que estos puedan llegar a interiorizarlo, realizando de esta manera labores en materia de prevención y reducción de la reincidencia (UNDOC, 2006).

Otro elemento fundamental es la participación de las víctimas de los delitos y de los miembros de la comunidad, buscando de esta manera el equilibrio entre las diferentes necesidades de todas las personas implicadas y fomentando la corresponsabilidad y el compromiso de todos los agentes restaurativos a la hora de

poner en práctica las acciones concretas. En definitiva, la participación de las víctimas y de los miembros de la comunidad puede servir para fortalecer los vínculos en la comunidad y facilitar el desarrollo de una capacidad de base comunitaria para ayudar a los infractores (UNDOC, 2006).

Las acciones de carácter restaurativo resultan eficaces en una gran diversidad de ámbitos, destacando entre ellos el proceso de integración de los jóvenes, puesto que les ayuda a enmendar sus relaciones con los demás en la comunidad, e incluso con las víctimas (UNDOC, 2006). Asimismo, los programas con base restaurativa han mostrado tener una baja tasa de reincidencia gracias al proceso de responsabilización y comprensión de los infractores de las consecuencias ocasionadas por su propia conducta. De este modo, las intervenciones restaurativas estarían dirigidas a lograr los siguientes objetivos (UNDOC, 2006):

- Asumir la responsabilidad por su conducta dañina
- Ver y analizar las causas de su conducta y el modo o la forma en la que afecta a los demás
- Cambiar su conducta y renunciar a las conductas antisociales
- Ser aceptados en la comunidad: Reintegrados

Uno de los programas restaurativos a implementar con los menores y jóvenes infractores son los paneles. A través de estos programas, se busca la reparación del daño por parte del joven y brindar a la víctima la oportunidad de ser escuchada. De esta manera, además de reparar los daños ocasionados por el menor infractor, existe una función de prevención general, puesto que, tras la reparación y la posterior aceptación de la comunidad, existe una función paralela que sería el sentimiento de pertenencia y reintegración en la comunidad por parte del menor. Estos programas,

de origen anglosajón, consisten en la participación de dos miembros de la comunidad junto con la víctima, la persona infractora y junto con su padre o madre o tutor/a. Por medio del panel, se configura un plan de acción entre todos los integrantes para que la persona infractora pueda reparar el problema o los daños ocasionados. Asimismo, una vez efectuado dicho plan, se realiza una evaluación del mismo para analizar sus efectos (UNDOC, 2006).

3. Necesidades concretas frente a la inseguridad subjetiva en el municipio de Errenteria

Partiendo de las fuentes de inseguridad subjetiva observada en la población de Errenteria, tras la realización del estudio- diagnóstico sobre (in)seguridad en el municipio, las necesidades detectadas pueden sintetizarse en 4 grandes bloques temáticos, tal y como se muestra en la siguiente imagen:



Todas estas necesidades que previamente aparecieron en el diagnóstico de la primera fase del estudio están interrelacionadas entre sí, es decir, todas ellas se encuentran vinculadas a la variable inseguridad. Así, es importante hacer valer que todas aquellas intervenciones o acciones que tengan lugar sobre cada una de estas necesidades producirán efectos en las demás.

De esta forma, se pretende brindar diferentes soluciones a todas aquellas cuestiones que fueron señaladas en dicho diagnóstico con el fin de mantener o, en su caso, mejorar los niveles de seguridad real del municipio; así como mantener o, en su caso, mejorar el sentimiento de inseguridad en aquellos barrios en los que los niveles de percepción de (in)seguridad son razonables; y actuar de manera específica sobre el sentimiento de inseguridad en aquellos barrios –particularmente Iztieta, y también Ondartxo-, en los que se ha detectado un sentimiento de inseguridad no realista, es decir, que no se corresponde con la criminalidad objetivada.

La metodología empleada es de carácter cualitativo. En primer lugar, se ha realizado un estudio y recopilación de diferentes fuentes y materiales de carácter científico vinculadas con la prevención de la inseguridad real y percibida, con el fin de aportar soluciones rigurosas y efectivas en el plan de acción.

En segundo lugar, se han realizado entrevistas en profundidad, semi-estructuradas, a diferentes profesionales que operan dentro del municipio, con la finalidad de obtener una visión más completa, global, integral y práctica sobre la realidad del municipio y sobre las diferentes acciones o medidas a llevar a cabo.

De esta manera, se pretende adecuar las propuestas y recomendaciones recogidas en el objetivo 1 de este trabajo a las demandas y sugerencias de las personas entrevistadas para así poder validar las propuestas previamente expuestas.

3.1. Entrevistas en profundidad a informadores clave: método y procedimiento

Durante esta segunda fase del estudio se han llevado a cabo diferentes entrevistas con algunas de las personas que participaron en el Consejo Local de participación ciudadana para la seguridad el pasado 10 de mayo en el Ayuntamiento de Errenteria.

Las entrevistas en profundidad, técnica de recogida de información de carácter cualitativo, se fundamentan en el análisis del discurso de manera individual, donde las ideas, opiniones y valoraciones del informante son relevantes para el objeto de estudio. Los objetivos de estas entrevistas son:

- Recabar información para la realización del plan de acción en esta fase del estudio
- Contrastar la adecuación y opinión de las aportaciones de las personas entrevistadas con las recomendaciones y propuestas previamente planteadas para el posterior plan de acción
- Hallar nuevas necesidades que requieran de intervención

Para la realización de las entrevistas, se ha procedido al diseño de un guion *ad hoc*, semi-estructurado, en el que se han sistematizado las necesidades de información relevante para el presente trabajo.

La entrevista cualitativa es flexible y dinámica, y permite alterar el orden de las preguntas, el recorrido discursivo, así como los tiempos de la entrevista. No obstante, plantea el tránsito por determinados asuntos o temas que son de obligatorio cumplimiento en el desarrollo de la entrevista, lo que garantiza que en última instancia los temas relevantes hayan aparecido en el discurso.

El guion temático se ha preparado con preguntas abiertas⁵, de manera que el informante pudiera expresar sus opiniones y matizar sus respuestas. Además, al tratarse de una entrevista semi-estructurada, la persona entrevistadora puede desviarse del guion inicial si se atisban temas emergentes que es preciso explorar.

3.2. Análisis de la información obtenida en las entrevistas en profundidad

Durante el transcurso de las entrevistas en profundidad, se expusieron todas aquellas cuestiones esenciales que fueron señaladas en el diagnóstico de la fase 1. En general, por lo que respecta a la delincuencia, todas las personas encuestadas señalaron Errenteria como un lugar con una tasa delictiva inferior a la media, y que, por tanto, la percepción de inseguridad no se correspondía con la realidad objetiva del municipio.

Asimismo, en cuanto a la (in)seguridad del municipio, los entrevistados apuntaban Errenteria como un municipio seguro, caracterizado por un comercio activo, vida social y con un perfil demográfico diverso, y que en los últimos años había experimentado una evolución positiva en cuanto a seguridad.

Otro aspecto que se abordó fue la presencia de personas inmigrantes. Los entrevistados reconocieron que frecuentemente existen situaciones que provocan que algunas personas puedan sentir cierta distancia y por ello indicaban la importancia de llevar a cabo labores de sensibilización ciudadana para poder lograr una convivencia pacífica entre todas las personas que integran el municipio.

⁵ Véase en Anexo el guion de la entrevista.

En relación con esta cuestión, algunas de las personas entrevistadas destacaron la vulnerabilidad en la que se encuentran determinadas personas, y cómo esta circunstancia ocasionalmente podía conducir a la comisión de actividades ilícitas y a iniciarse en una carrera delictiva. Este planteamiento podría explicarse con la teoría de la anomia de Robert Merton y su tipología de la adaptación individual (Merton, 1992). En este caso, tal y como señalaron las personas entrevistadas, y de acuerdo a la teoría de la anomia, aquellas personas que para cumplir sus objetivos no dispongan de medios lícitos, recurrirán a medios ilícitos para garantizar la consecución de su objetivo. Asimismo, en cuanto a los jóvenes inmigrantes, los entrevistados señalaron la necesidad de que estos jóvenes puedan invertir su tiempo en diferentes actividades formativas o recreativas para lograr de este modo una integración de este colectivo y una disminución de la percepción de inseguridad.

En lo que respecta a las mejoras del espacio urbano, las personas entrevistadas defendían la efectividad de este tipo de acciones, aunque señalaron algunas puntualizaciones. En primer lugar, indicaron que, pese a que este tipo de medidas pueden ser efectivas, la situación arquitectónica del espacio puede llegar a dificultar la aplicación de este tipo de acciones. En segundo lugar, señalaron que la mejora de los espacios debía ir siempre acompañada del sentimiento de pertenencia⁶, y por ello, sería decisiva una consulta ciudadana para decidir de manera consensuada qué zona o lugar requiere de alguna intervención, logrando de esta manera el sentimiento de pertenencia que posteriormente conllevaría a la cooperación y el mantenimiento adecuado del espacio.

En cuanto a la intervención policial, algunas de las personas entrevistadas consideran que no siempre es necesaria una mayor intervención policial y que esta debía ser caracterizada por una actuación más cercana y empática. No obstante, una de las personas entrevistadas indicó que, habitualmente, la presencia policial

⁶ El sentimiento de pertenencia es uno de los principios básicos de la estrategia CPTED.

encuentra su razón en la demanda de los propios ciudadanos que son quienes, a través de llamadas de teléfono, solicitan la presencia de los agentes.

En este sentido, algunos entrevistados reconocieron la propia situación de vulnerabilidad de los propios agentes de policía en algunas intervenciones. Sin embargo, destacaron que para garantizar una mejor intervención sería deseable una formación en diversidad y resolución de conflictos, y la incorporación de un mediador policial para poder intervenir eficazmente en diferentes situaciones.

Un elemento esencial común en todas las entrevistas realizadas ha sido la necesidad de poner en marcha diferentes actividades formativas, de trabajo u ocio para hacer frente a la situación de necesidad en la que se encuentran determinadas personas del municipio. Tal y como señalaron las personas entrevistadas, el objetivo principal es tratar de dotar a estas personas de diferentes herramientas y aptitudes para un futuro, de forma que sientan que están llevando a cabo alguna labor, y así evitar que hagan un mal uso del tiempo, que, en algunos supuestos, les pudiera conducir a determinadas acciones ilícitas.

Finalmente, otro de los aspectos que se trató en las entrevistas tiene que ver con las diferentes herramientas existentes para resolver, y en algunos casos prevenir, los conflictos que puedan acontecer en el entorno. Una vez expuestas diferentes herramientas de gestión de problemas, todas las personas entrevistadas coincidieron en señalar la adecuación de los diálogos interculturales como un instrumento eficiente para la prevención de conflictos. Junto con lo anterior, una de las personas entrevistadas apuntó la necesidad de apoyar este tipo de iniciativas con la figura del educador de calle, una figura presente en la mayoría de los municipios de Gipuzkoa.

4. Propuesta de PLAN DE ACCIÓN DE PREVENCIÓN DE LA INSEGURIDAD REAL Y PERCIBIDA EN EL MUNICIPIO DE ERRETERIA

4.1. Contextualización y estructura del plan de acción

I. La inseguridad ciudadana tiene una doble dimensión: el aspecto objetivo, coincidente con las cifras y datos sobre criminalidad, y el aspecto subjetivo, como construcción imaginaria de la población sobre la inseguridad.

El sentimiento de inseguridad, o lo que es lo mismo, la inseguridad subjetiva está provocada por las percepciones y emociones. El individuo analiza las diversas noticias que le llegan sobre un determinado fenómeno y las interpreta, en función de lo cual se sentirá más o menos seguro. El sentimiento de inseguridad deriva de una estimación de la posibilidad de que determinadas actividades delictivas nos afecten, por tanto, este sentimiento va más allá de los hechos.

II. Tras la elaboración del preceptivo diagnóstico sobre la (in)seguridad real y percibida en el municipio, en este documento se presentan las distintas actuaciones dirigidas a prevenir la inseguridad, sobre la base de las necesidades detectadas. Por consiguiente, las acciones a implementar buscan mantener y, llegado el caso, optimizar los niveles de la seguridad objetiva, así como hacer frente al sentimiento de inseguridad detectado en la población local. Dichas actuaciones son las que conforman el plan de acción municipal de prevención de la inseguridad real y percibida.

De esta manera, se propone un plan de acción diseñado sobre la base de las conclusiones principales del estudio diagnóstico sobre inseguridad y las necesidades reveladas, teniendo también presente la información revelada a través

de las entrevistas en profundidad realizadas, y que ha permitido complementar los datos obtenidos en el diagnóstico principal.

III. Igualmente, es importante tener presentes los diferentes escenarios resultantes de la combinación de las cifras objetivas de delincuencia -tasas bajas, aceptables o altas- y la percepción de inseguridad, o inseguridad subjetiva - percepción de baja o alta inseguridad-. De esta manera, se infiere que el municipio de Errenteria, en la mayoría de sus barrios, se aproxima al escenario caracterizado como “escenario ideal” puesto que carece de elevadas cifras de criminalidad registrada y presenta un sentimiento de inseguridad bajo.

No obstante, esta misma situación no se reproduce en los barrios de Iztieta y Ondartxo, ya que ambos lugares muestran un escenario caracterizado por un sentimiento de inseguridad no realista. Este escenario se caracteriza por mostrar un mayor sentimiento de inseguridad, a pesar de arrojar unas bajas cifras de delincuencia objetiva, lo que conlleva, entre otras consecuencias, conductas de evitación.

IV. Teniendo en cuenta lo anterior, se ha diseñado un plan que contempla diferentes acciones estratégicas para desarrollar en los dos escenarios descritos.

Así, tras explicar los objetivos principales del plan de acción, en torno a los diferentes ejes de trabajo, y apuntar las directrices transversales esenciales a tener en cuenta, el plan se ha estructurado en torno a seis acciones estratégicas. Las acciones estratégicas se fundamentan en aquellas intervenciones de probada eficacia para hacer frente tanto a la inseguridad real como a la percibida a nivel local, en combinación con la realidad del municipio de Errenteria.

4.2. Objetivos del plan de acción

I. En este plan de acción de prevención de la inseguridad se plantea una propuesta de actuación capaz de incidir de forma paralela y simultánea tanto en el aspecto objetivo de la seguridad como en la perspectiva subjetiva. Esto se traduce en una serie de propuestas de acción y recomendaciones en materia de gestión y prevención de la inseguridad a nivel municipal, teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico local, en una doble dirección:

- 1) mantener, o en su caso optimizar, los niveles de seguridad real del municipio, es decir, las cifras de criminalidad;
- 2) mantener, o en su caso optimizar, el sentimiento de inseguridad en los barrios en los que los niveles de inseguridad subjetiva son razonables, y actuar sobre el sentimiento de inseguridad en aquellos barrios -Iztieta y Ondartxo- en los que se ha detectado un sentimiento de inseguridad no realista, habiendo sido señalados por la ciudadanía como los barrios menos seguros.

El presente plan de acción tiene como fin último prevenir la inseguridad real y percibida en el municipio de Errenteria y para ello se ha optado por realizar una intervención integral en diferentes ámbitos. Por consiguiente, la puesta en práctica de dicho plan de acción requiere la cooperación activa de diferentes áreas municipales.

II. Todas las necesidades detectadas en Errenteria se encuentran implícita o explícitamente relacionadas con la seguridad, entendiendo ésta como una necesidad básica de segundo grado/nivel de acuerdo a la teoría de las necesidades básicas humanas de Maslow (1954). Estas necesidades que precisan de intervención,

conforme al estudio diagnóstico y las entrevistas en profundidad realizadas, se pueden sistematizar en los siguientes grupos:



III. Las acciones estratégicas tendrán en cuenta unas directrices transversales, que deben estar presentes, por tanto, a la hora de implementar eficazmente todas y cada una de las intervenciones.

Así, en primer lugar, será precisa la coordinación inter-departamentos, puesto que la seguridad, ya sea real o percibida, debe garantizarse desde diferentes áreas. Por tanto, es deseable que las acciones concretas sean llevadas a cabo de forma coordinada entre todas las concejalías implicadas, en relación con el objetivo de cada acción concreta.

Y, junto a lo anterior, es imprescindible que a la hora de implementar las acciones del plan se tenga en cuenta la perspectiva de género. Es recomendable, por tanto,

organizar y desarrollar los procesos de modo que se incorpore la perspectiva de género en todas las intervenciones, a todos los niveles y en todas las etapas⁷.

4.3. Acciones estratégicas a desarrollar en el marco del plan

Tal y como se ha indicado, las acciones a llevar a cabo en el municipio de Errenteria se dirigen a mantener o, llegado el caso, a optimizar los datos de criminalidad y el sentimiento de seguridad percibido por la ciudadanía, y, en los barrios que así lo requieren, disminuir la sensación de inseguridad percibida por la población. En todo caso, es importante tener presente que muchas de las acciones, si no todas, mostrarán efectos positivos tanto en la inseguridad real como en la percibida.

Las seis acciones que a continuación se proponen responden a las necesidades detectadas en el municipio:

- Acción 1: Modelo policial y formación
- Acción 2: Intervenciones espaciales y en el entorno
- Acción 3: Convivencia, integración y civismo a través del deporte
- Acción 4: Estrategia de comunicación y sensibilización
- Acción 5: Diálogos y prácticas restaurativas
- Acción 6: Programa de capacitación y formación para colectivos en situación de riesgo y necesidad

⁷ Consejo de Europa (1998): *Mainstreaming de género. Marco conceptual, metodología y presentación de buenas prácticas*, Estrasburgo

Y, para cada una de estas acciones, se ha realizado una descripción de la intervención, indicando asimismo aquellas áreas que es aconsejable se impliquen en su implementación para conseguir los resultados deseados.

Acción 1: Modelo policial y formación

I. Descripción de la acción:

A nivel municipal interesa llevar adelante un modelo policial que integre el modelo de Policía de proximidad /comunitaria junto con el modelo de Policía Orientada a los Problemas (POP). El modelo de Policía de proximidad se basa en la premisa de una colaboración conjunta entre los Agentes de Policía con el ciudadano para responder con certeza a los problemas. Este enfoque permite, además, disminuir el sentimiento de inseguridad de la ciudadanía.

Por su parte, el modelo de Policía Orientado a los Problemas analiza los conflictos o situaciones problemáticas que se manifiestan en un espacio concreto y propone soluciones éticas que puedan ser instrumentadas por la Policía, o por otros actores, para mitigar o eliminar los problemas.

Las características de ambos modelos se explican como sigue:

- 1) Policía de proximidad/ comunitaria
 - Descentralización organizativa y reorientación de las estrategias de patrullaje para poder facilitar la comunicación entre los Agentes de Policía y la comunidad.

- Acercamiento policía-ciudadano. Compromiso para conocer los diferentes problemas, todo ello llevado a cabo a través de sus informadores clave.
- Mejora constante y consciente de la capacidad de respuesta de la corporación.
- Busca empoderar a la comunidad (*empowerment*).
- Reciprocidad policía-comunidad.

2) Policía orientada a los problemas (POP)

- El problema es la unidad básica de trabajo de la Policía.
- Un problema es algo que afecta a los ciudadanos, no sólo a la Policía.
- Abordar los problemas más que con soluciones rápidas, ocupándose de las condiciones que crean problemas.
- Los Agentes de la Policía deben periódica y sistemáticamente analizar los problemas antes de resolverlos. Los Agentes, y el Departamento en su conjunto, deben desarrollar rutinas y sistemas para analizar los problemas.
- El análisis de problemas debe ser completo, sin necesidad de que sea un análisis complejo.
- Los problemas deben ser descritos de manera precisa, desglosándose los aspectos específicos del problema.

- Los problemas se valorarán teniendo presentes los diversos intereses en juego. Los problemas afectan de diferente manera a las personas y a los grupos, quienes tienen diferentes ideas sobre qué se debe hacer frente al problema.
- Se deben considerar todas las posibles respuestas a un problema para no descartar respuestas potencialmente eficaces. Las respuestas sugeridas deben obtenerse de lo aprendido durante el análisis del problema.
- La Policía debe trabajar de forma proactiva para resolver los problemas, en lugar de reaccionar a las consecuencias que se manifiesten como consecuencia de estos.
- El Departamento de Policía debe dar mayor libertad a sus Agentes para participar en las decisiones importantes. Y, al mismo tiempo, los oficiales deben ser los responsables de la toma de decisiones.
- Deberá evaluarse la efectividad de nuevas respuestas, por lo que es conveniente que los resultados sean compartidos con otros Agentes de Policía, de manera el Departamento pueda aprender sistemáticamente de lo que resulta efectivo y de lo que no funciona.

Una Policía que integre ambos modelos -de proximidad y POP-, en atención a la filosofía subyacente a estos, requiere de la formación adecuada, y actualizada, sobre los elementos esenciales que caracterizan a este enfoque policial. Dicha formación deberá organizarse, dentro del propio horario laboral, con los siguientes contenidos básicos:

- Estrategias para la resolución de conflictos
- Estilos de afrontamiento
- Herramientas y habilidades de comunicación
- Diversidad

II. Áreas implicadas en la ejecución de la acción:

- Área de protección ciudadana
- Policía local
- Ertzaintza

Acción 2: Intervenciones espaciales y en el entorno

I. Descripción de la acción:

Las estrategias preventivas a través de los espacios urbanos tienen como finalidad tanto la disminución del sentimiento de inseguridad como disuadir las conductas delictivas y/o incívicas.

Es recomendable consultar a la ciudadanía sobre algunos aspectos opinables en relación con la arquitectura y diseño del entorno para aplicar la estrategia en las zonas más demandadas, de manera que se favorezca el sentimiento de pertenencia a través de estrategias inclusivas de la ciudadanía. La Prevención del crimen

mediante el diseño ambiental CPTED estudia las diferentes características ambientales y arquitectónicas del espacio para incidir directamente en el espacio físico y eliminar o reducir las oportunidades que puedan precipitar la comisión de delitos. Por su parte, interesa aplicar la prevención situacional sobre aquellos lugares o pequeños locales que presenten una problemática concreta y específica que requieran de una intervención más precisa.

Las características de ambos modelos se explican como sigue:

1) Prevención del crimen mediante el diseño ambiental (CPTED):

- Controlar el acceso creando barreras reales y perceptuales que impidan la entrada y el movimiento.
- Aprovechar el diseño para aportar oportunidades para ver y ser visto.
- Utilizar el diseño para definir el sentido de propiedad y fomentar el mantenimiento del territorio.
- Fomentar la participación y responsabilidad comunitaria, estableciendo canales de participación en la toma de decisiones.
- Mantener adecuadamente los espacios públicos.

2) Prevención situacional:

- Aumentar el esfuerzo para los potenciales infractores. Procurar que la comisión de un delito sea más difícil, o lo parezca.

- Aumentar el riesgo para los potenciales infractores. Aumentar los riesgos de ser detectado o capturado, y que el infractor así lo perciba.
- Reducir los beneficios del delito percibidos por los potenciales infractores. Reducir la rentabilidad del delito o las expectativas de rentabilidad.
- Reducir las provocaciones para los potenciales infractores, evitando o reduciendo las disposiciones emocionales transitorias que pueden llevar a la comisión del delito.
- Eliminar las excusas para los potenciales infractores, clarificando las normas de conducta, o facilitar la elección de opciones no delictivas.

II. Áreas implicadas en la ejecución de la acción:

- Área de mantenimiento urbano
- Área de protección ciudadana
- Área de urbanismo y medio ambiente

Acción 3: Convivencia, integración y civismo a través del deporte

I. Descripción de la acción:

Interesa llevar a cabo un programa que trate de integrar a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y exclusión social con el fin de lograr un doble objetivo:

- 1) Integrar a estas personas y lograr que no se inicien en una carrera delictiva o, en su caso, que desistan de la misma
- 2) Lograr una aceptación por parte de aquellos integrantes de la comunidad que puedan percibir a estas personas como un riesgo.

El deporte tiene claros beneficios de carácter educativo, puesto que puede fomentar en los jóvenes, y hacerles comprender mediante el trabajo conjunto, nuevas aptitudes que les ayuden y capaciten para realizar cambios significativamente positivos en su vida y en su comunidad. El programa “*Juega Vive!*” busca capacitar a los jóvenes en habilidades y capacidades resilientes que puedan contribuir a hacer frente a los factores de riesgo susceptibles de conducirles a conductas ilícitas o incívicas.

Previa formación del personal instructor, el contenido esencial que deberá contener este programa es (UNDOC, 2017):

- Metas
 - Definir las metas
 - Aprender que las reglas del grupo están relacionadas con las metas u objetivos finales
- Control
 - Reconocer la importancia del autocontrol.
 - Que los participantes comprueben en la práctica que hay factores externos que pueden influir en el control de los impulsos.
 - Que los participantes detallen situaciones de la vida real en que podrían correr el riesgo de perder el control de sus impulsos.

- Puntos fuertes
 - Resaltar el valor de las cualidades o puntos fuertes.
 - Análisis DAFO. Análisis de características internas (Debilidades y Fortalezas) y situación externa (Amenazas y Oportunidades)

- Respeto
 - Que los participantes reflexionen sobre las normas y expectativas relativas a los sexos y entiendan de qué manera esas normas ejercen presión sobre los niños y las niñas dando lugar a comportamientos que limitan su propia libertad o la de otras personas.
 - Rememorar experiencias similares.
 - Promoción de la igualdad de género.

- Compañeros
 - Conocer la importancia de la presión social de grupo: aspectos positivos y negativos.
 - Métodos para resistir a la presión social de grupo.

- Protección
 - Frente a riesgos de violencia, uso de drogas y realización de conductas antisociales.
 - Habilidades para evitar el consumo de drogas.

- Percepciones
 - Trabajar sobre las percepciones de los participantes sobre la delincuencia y las drogas.
 - Actitudes para cambiar las percepciones de los participantes.

- Grupos
 - Experiencias sobre grupos abiertos y cerrados.

- La integración en el grupo.
- La importancia de la toma de decisiones dentro del grupo.

- Ayuda
 - Reflexión sobre los aspectos positivos y negativos de pedir ayuda.
 - Trabajar sobre una metodología para poder ofrecer y pedir ayuda.

- Pasos
 - Aprender a establecer metas y pasos a seguir para alcanzarlas.
 - Recordar y reformular las experiencias vividas dentro del programa.

II. Áreas implicadas en la ejecución de la acción:

- Área de deportes

- Área diversidad cultural, cooperación al desarrollo y derechos humanos

- Área de igualdad

- Área de cultura, educación y juventud

Acción 4: Estrategia de comunicación y sensibilización

I. Descripción de la acción:

A nivel municipal se estima necesario llevar adelante diferentes estrategias de comunicación y sensibilización con el objetivo de disminuir significativamente la percepción de inseguridad del municipio. La estrategia anti-rumores diseña desde

el plano comunitario diferentes intervenciones para abordar los diferentes estereotipos o prejuicios que puedan hallarse en una localidad concreta.

El contenido esencial de la nueva estrategia de comunicación y sensibilización deberá estructurarse de la siguiente manera:

- Fase 1: Rumores
 - Análisis de la estrategia: se pondrá el acento en los objetivos, metodología y las acciones a llevar a cabo.
 - Identificar los falsos rumores, estereotipos o prejuicios existentes en la localidad.
 - Investigar y hallar información y datos que puedan contra argumentar el falso rumor.

- Fase 2: Redes anti-rumores
 - Coordinación con otras ciudades o municipios y cooperación con otras entidades sociales.
 - Formación personal anti-rumor.
 - Diseño de las estrategias concretas.

- Fase 3: La campaña anti-rumor.
 - Puesta en práctica de las estrategias.
 - Evaluación y contraste de las acciones.

- Fase 4:
 - Evaluación

Asimismo, la nueva estrategia deberá incorporar dentro de su estructura los siguientes contenidos esenciales:

- La empatía y la sinceridad como base de la comunicación eficaz
- La comunicación no verbal
- La voz
- El lenguaje que usamos
- Estrategias de respuesta
- Consideraciones adicionales a tener en cuenta para los diferentes espacios de sensibilización

II. Áreas implicadas en la ejecución de la acción:

- Área diversidad cultural, cooperación al desarrollo y derechos humanos
- Área de igualdad
- Área de servicios sociales

Acción 5: Diálogos y prácticas restaurativas

I. Descripción de la acción:

Es fundamental implantar diferentes estrategias de resolución de conflictos para lograr una convivencia cívica y pacífica entre todas las personas del municipio de Errenteria. En este sentido, se recomienda un programa de diálogos interculturales como una fase previa y con el objetivo de prevenir la manifestación de posibles

futuros conflictos y lograr una mayor aproximación entre personas autóctonas y migrantes.

La técnica del dialogo se enmarca como una estrategia de transformación de conflictos que permite a las personas comprender su conflicto y crear planes de futuro de forma conjunta. Asimismo, para afrontar conflictos o problemáticas que se encuentren en una fase más compleja, es esencial poner en marcha prácticas restaurativas fundamentadas en el modelo de Justicia Restaurativa. Entendemos la Justicia Restaurativa como un proceso que trata de involucrar, siempre que sea posible, a aquellas personas que se han visto implicadas en una infracción concreta para poder así tratar de identificar de manera conjunta los diferentes daños producidos por dicha infracción, y las diferentes necesidades de las partes implicadas con el fin de reparar y resarcir el daño causado (Zehr, 2002). Esta metodología restaurativa tiene como finalidad ayudar a las personas infractoras a comprender la relevancia de sus acciones y el daño que estas han ocasionado a la comunidad en su conjunto, debiendo realizar labores de reparación y otorgando a la víctima o a las personas perjudicadas la posibilidad de participar en el proceso.

Las características de estas estrategias se detallan de la siguiente manera:

- Diálogos interculturales de base intergeneracional.
 - Voluntariedad de las partes
 - Acercamiento cultural
 - Empatía y respeto
 - Aprendizaje y comprensión
 - Gestión emocional
 - Herramientas y habilidades de comunicación
 - Consenso del espacio y del momento
 - Carácter multidimensional (cultural, temático, social, espacial, temporal...)

- Prácticas restaurativas: Paneles con menores y jóvenes infractores
 - Asumir la responsabilidad por su conducta dañina
 - Posibilidad de que la persona perjudicada sea escuchada y atendida
 - Ver y analizar las causas de su conducta, por parte de la persona infractora, y el modo en que afecta a los demás
 - Modificar su conducta incívica o antisocial
 - Reparar el daño ocasionado
 - Ser aceptados en la comunidad, reintegrados socialmente

II. Áreas implicadas en la ejecución de la acción:

- Área de diversidad cultural, cooperación al desarrollo y derechos humanos
- Área de igualdad
- Área de protección ciudadana
- Área de servicios sociales

Acción 6: Programa de capacitación y formación para colectivos en situación de riesgo y de necesidad

I. Descripción de la acción:

Interesa crear un programa de capacitación y formación al que puedan acudir todas aquellas personas que se encuentren en situación de necesidad y/o vulnerabilidad. Se trata de crear una plataforma de formación y de inserción laboral para todas aquellas personas que lo precisen y que pueda serles de utilidad para su futuro.

De este modo se requiere crear, entre otros, los siguientes cursos de trabajo y formación, pudiendo incluirse aquellas otras actividades formativas que resulten de interés para la acción:

- Formación
 - Taller de informática
 - Taller de idiomas (euskara, castellano, inglés, y otros)
 - Taller de igualdad
 - Taller de arte

- Cursos de capacitación
 - Fontanería
 - Albañilería
 - Mecánica
 - Electricidad
 - Jardinería

II. Áreas implicadas en la ejecución de la acción:

- Área diversidad cultural, cooperación al desarrollo y derechos humanos

- Área de igualdad

- Área de cultura, educación y juventud

- Área de Euskara

- Área de servicios sociales

Bibliografía

Astudillo Beals, C., & Velásquez Traipe, C. (2011). *Guia pràctica per a l'agent antirumor. Com combatre els rumors i estereotips sobre la diversitat cultural a Barcelona*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.

Arévalo Herrera, L. (2013). Herrera, L. C. A. (2013). La formación policial en El Salvador: desafíos y oportunidades para impulsar un modelo de policía comunitaria. *Policía y Seguridad Pública*, 131-152.

Bohm, D. (1998). *La totalidad y el orden implicado*. Barcelona: Kairos.

Camacho, J. (s.f.). La prevención situacional del delito. Obtenido de http://www.popcenter.org/library/pdfs/espanol/scp_esp.pdf

Campos Doménech, A. (2016). *La Policía Local como Policía Integral Básica en el modelo policial español*. Valencia: Universitat de Valencia.

Clarke, R. V. (2008). Situational crime prevention. En R. Wortley, & L. Mazerolle, *Environmental Criminology and Crime Analysis* (págs. 178 -192). Devon: Willan Publishing.

Consejo de Europa. (1998). *Mainstreaming de género. Marco conceptual, metodología y presentación*. Estrasburgo.

Cornish, D. B., & Clarke, R. V. (2003). Opportunities, Precipitators and Criminal Decisions: A reply to Wortley's Critique of Situational Crime Prevention. En M. J. Smith, & D. B. Cornish, *Theory for practice in Situational Crime Prevention. Crime Prevention Studies* (Vol. 16, págs. 41-96). New York: Criminal Justice Press.

División de Policía comunitaria, & Dirección General de Policía. (2004). *Manual de Policía Comunitaria*. Mérida: Gobernación del Estado Mérida de la República Bolivariana de Venezuela.

Germán Mancebo, I., Vozmediano Sanz, L., San Juan Guillén, C., Landa Olaetxea, X., & Egimendia Sagredo, M. (2013). *Manual de análisis de inteligencia criminal. Desarrollo de la directiva nº9*. San Sebastián: Eusko Jaurlaritz/Gobierno Vasco.

Gobierno de Chile. (2013). Sistema de televigilancia. Prevención situacional del delito. En I. German Mancebo, L. Vozmediano Sanz, C. San Juan Guillen, X. Landa Olaetxea, & M. Egimendia Sagredo, *Manual de análisis de inteligencia criminal. Desarrollo de la directiva nº9*. San Sebastián: Eusko Jaurlaritz/Gobierno Vasco.

Goldstein, H. (2005). Improving Policing. A problem-Oriented Approach. En T. Newburn, *Policing. Key Readings*. Devon: Willan.

Herrera Arrando, J. V. (1996). La prevención como función policial y punto de partida hacia la Policía comunitaria. *Ciencia Policial*, 38, 27-39.

Jeffery, C. (1977). *Crime Prevention Through Environmental Design*. Sage Publications.

Maslow, A. H. (1954). *Personality and motivation*. Harper & Row.

McCold, P. (2000). Toward a midrange theory of restorative criminal justice: A Reply to the Maximalist Model. *Contemporary Justice Review*, 357-414.

Mendoza, A., & Salgado, J. (2010). *Una visión de futuro. Hacia la seguridad ciudadana*. México: Segob.

Merton, R. K. (1992). *Teoría y estructura sociales* (3ª ed.). México: Fondo de Cultura Económica.

Ministerio de Asuntos Institucionales y Desarrollo. (1999). *Políticas de Seguridad. La prevención en el vértice de las estrategias de seguridad ciudadana*. Argentina: Gobierno de la Provincia de Córdoba.

- Moreno Marquez, G., Fernandez Aragon, I., & Fouassier Zamalloa, M. (2016). Márquez, G. M., Aragón, I. F., & Fouassier, M. (2016). La evaluación del Proyecto Antirumores de Bilbao. Estrategias metodológicas para la medición del impacto de un programa de intervención comunitaria para el fomento de la diversidad. *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global: Aportaciones desde el Trabajo Social*, 1-13.
- National Crime Prevention Council. (2008). *Crime Prevention Through Environmental Design Guidebook*. Obtenido de www.ncpc.gov.sg
- Newburn, T., & Neyroud. (2008). *Dictionary of Policing*. Devon: Willan.
- Piris Perpen, J. (marzo-abril de 1997). Más cerca, más seguros. *Policía* (121), 28-32.
- Prada, M. P., Unger, B., & Gomez, J. A. (2014). *Transformación de conflictos mediante el diálogo. Herramientas para practicantes*. Bogotá: Pro-Offset Editorial S.A.
- Problem Oriented Policing Organization. (2013). *La política de seguridad pública orientada a la solución de problemas criminales*. Obtenido de http://www.popcenter.org/library/pdfs/espanol/whatispop_esp.pdf
- Ramos Pérez, M. E., Muñoz Hernán, Y., & Romera, C. (2006). *Guía para el Diálogo y la Resolución de Conflictos Cotidianos*. Diputación Foral de Guipúzcoa.
- Rau, M., & Castillo, P. (2009). Prevención de la violencia y el delito mediante el diseño ambiental en Latinoamérica y El Caribe: Estrategias urbanas de cohesión social e integración ciudadana. *Revista INVI*, 23(64), 169-189.
- Selmini, R. (2009). La prevención: estrategias, modelos y definiciones en el contexto europeo. *URVIO: Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad* (6), 41-57.
- Skogan, W., & Hartnett, S. (2005). Community Policing in Chicago. En T. Newburn, *Policing*. Devon: Willan.

Skolnick, J. H., & Bayley, D. H. (1988). *The New Blue Line: Police Innovation in Six American Cities*. New York: Free Press.

Summers, L. (2009). Las técnicas de prevención situacional del delito aplicadas a la delincuencia juvenil. *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 395-409.

Sunstein, C. R. (2010). Rumorología. En D. De Torres, *Guía Práctica para combatir los rumores y prejuicios sobre la diversidad cultural* (págs. 10-11). Barcelona. Obtenido de www.antirumores.com

Trojanowicz, C., & Bucqueroux, B. (1990). *Community policing: a contemporary perspective*. Cincinnati: Anderson.

UNDOC. (2006). *Manual sobre programas de Justicia Restaurativa*. Nueva York: Naciones Unidas.

UNDOC. (2017). *¡Juega Vive! Preparación para la vida mediante el deporte para prevenir la delincuencia, la violencia y el consumo de drogas*. Viena: Dependencia de Publicaciones Electrónicas, Oficina de las Naciones.

Vozmediano Sanz, L., & San Juan Guillen, C. (2011). *Criminología ambiental: ecología del delito y de la seguridad*. Editorial UOC.

Zahm, D. (2011). *Using crime prevention through environmental design in problem-solving*. DIANE Publishing.

Zehr, H. (2002). *The Little Book of Restorative Justice*. UNICEF.

Anexo: Guion de las entrevistas en profundidad

- Presentación entrevistador-entrevistado
- Entrega consentimiento informado
- Breve exposición del estudio
- Preguntas:
 1. ¿Valoración de la (in)seguridad en Errenteria?
 2. ¿Qué acciones se han llevado a cabo desde la su entidad/institución?
 3. ¿Medidas o acciones a poder realizar desde su ámbito para mejorar la situación de (in)seguridad?
 4. ¿Y desde otro ámbito/institución? (Ayuntamiento, concejalías, servicios sociales...)
 5. ¿Cómo ve el fenómeno de la delincuencia en Errenteria?
 6. ¿Estima necesaria una mayor presencia policial? Existen diferentes modelos policiales que tienen un mayor contacto directo con el ciudadano. ¿Cree que serían efectivos y contribuirían a la disminución del sentimiento de (in)seguridad?
 7. En cuanto a los espacios urbanos, muchas personas apuntaban las mejoras de los espacios urbanos como factor para mejorar la inseguridad (iluminación, mantenimiento, etc.). ¿Cree que podría ser importante incidir en aquellos espacios que requieran de algún tipo de mejora?
 8. La convivencia y la interculturalidad son elementos presentes a lo largo del estudio. ¿Qué medidas estima convenientes para lograr un mayor acercamiento entre personas inmigrantes y autóctonas?
 9. ¿Qué herramientas de convivencia y gestión de conflictos conoce?
¿Cuáles aplicaría?
- Agradecimientos
- Despedida