

CAT

ES

EN



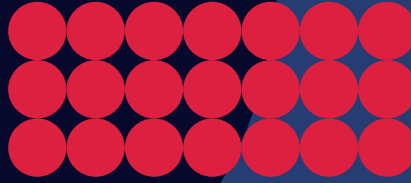
# LA PERCEPCIÓ IMPORTA

La seguretat de les  
persones

# La Percepció Importa



Generalitat de Catalunya  
Departament  
d'Interior



## — La percepción importa

# ¿Por qué importa la percepción de seguridad de la ciudadanía?

Si las personas se sienten inseguras en su entorno, no pueden llevar a cabo sus actividades libremente. Los sentimientos de inseguridad afectan a los comportamientos de la gente. Pueden provocar la exclusión efectiva de los ciudadanos de espacios públicos –como parques o determinadas calles de la ciudad– y disuadirlos de llevar a cabo actividades que la ciudad querría promover –como el uso del transporte público–. Si este sentimiento de seguridad permanece sin ser detectado, puede erosionar la confianza de la ciudadanía en los responsables de la gestión y el mantenimiento de su ciudad.



Falta de comunicación con las autoridades locales



Espacios con un mantenimiento deficiente



Servicios públicos deteriorados



Espacios públicos con un diseño deficiente



## Sentimiento de inseguridad de las personas



Conductas incívicas



Victimización personal

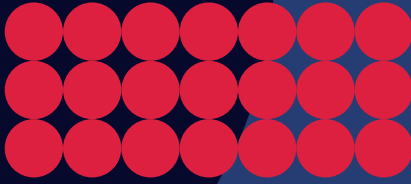


Historias compartidas de victimización



Gente que da miedo / Comportamientos agresivos

Hay un número de factores diferentes que pueden provocar sentimientos de inseguridad en la ciudadanía, tal como se muestra en este diagrama. Estos factores exceden el ámbito estricto de intervención policial y exigen la participación de actores de diversos ámbitos del gobierno y la vida municipal.



## — Entender el problema

# ¿Qué puede hacerse para incrementar el sentimiento de seguridad de la ciudadanía?

Las autoridades locales, la policía y otros servicios públicos pueden hacer frente a los sentimientos de inseguridad de las personas.

### **Para conseguirlo necesitan:**

- 1 Identificar las causas que provocan los sentimientos de inseguridad.
- 2 Identificar las medidas para tratar (eliminar o minimizar) estas causas.
- 3 Poner en marcha las medidas adecuadas y evaluar su impacto.

El desarrollo y la puesta en marcha de medidas efectivas para reconducir el sentimiento de inseguridad exigen una aproximación desde diversas agencias.



Mejora de la comunicación con las autoridades locales



Buena gestión medioambiental



Servicios públicos con las dotaciones adecuadas



Mejora del diseño de los espacios públicos



Servicio mejorado para los grupos vulnerables



Inclusión mejorada

## Sentimientos de seguridad de los ciudadanos



Policía más visible



Implicación comunitaria de la policía



Mejora del servicio a la víctima del delito



Apoyo a las actividades interculturales de la comunidad

## — Desarrollar un tratamiento desde diversas agencias

Es necesario tener en cuenta los diversos factores que pueden estar causando que las personas se sientan inseguras. Estos factores son competencia de diferentes agencias o servicios –la policía, el ayuntamiento, los servicios públicos responsables de la vivienda, etc.–. Su tratamiento requiere una buena coordinación entre todas las agencias implicadas, que puede ser liderada por los gestores de la seguridad en el municipio. La policía es sólo uno de los servicios implicados –y frecuentemente no es el fundamental.

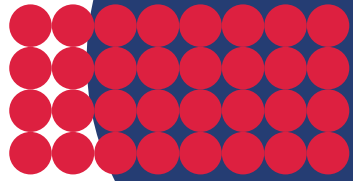
## — Una herramienta para tratar los sentimientos de inseguridad

La herramienta “La Percepció importa: La seguretat de les persones” ha sido diseñada para orientar a los gestores de la seguridad en la identificación de los factores que subyacen a incidentes concretos de inseguridad ciudadana.

La herramienta identifica las preguntas que las agencias deberían hacerse y facilita orientación sobre las fuentes de información más útiles. Los consejos prácticos sobre el uso de las metodologías de investigación pretenden facilitar la labor de los gestores a la hora de identificar mejor las causas potenciales de los sentimientos de inseguridad.

La herramienta ofrece criterios para servir de apoyo en la formulación de respuestas apropiadas a las diferentes causas de inseguridad, así como información sobre buenas prácticas relevantes.

Un elemento crucial para la gestión continuada de la seguridad es una estrategia de comunicación efectiva. La herramienta proporciona criterios para establecer una estrategia comunicativa, detallando las posibilidades que ofrecen los diversos medios –con una atención especial al papel de las redes sociales–. Además, la herramienta destaca aspectos concretos que deberían considerarse para poder mejorar las percepciones ciudadanas de seguridad.



Para más información sobre "La Percepció importa: La seguretat de les persones", contactadnos en [lapercepcioimporta@gencat.cat](mailto:lapercepcioimporta@gencat.cat) o al 00-34-935512241

## — Créditos

La herramienta “La Percepció importa: La seguretat de les persones” fue concebida y diseñada como parte del proyecto Cutting Crime Impact (CCI). Para más información del proyecto podéis visitar: [www.CuttingCrimeImpact.eu](http://www.CuttingCrimeImpact.eu)

Contactadnos

[info@cuttingcrimeimpact.eu](mailto:info@cuttingcrimeimpact.eu)



Este proyecto ha recibido financiación del programa de investigación e innovación Horizon 2020 de la Unión Europea en base al Acuerdo de financiación núm. 787100