

## 15 Define el problema de forma adecuada

Un problema delictivo es un compuesto de eventos perjudiciales, recurrentes y relacionados que ocurren en una comunidad determinada sobre el cual sus miembros esperan que la policía actúe. Esta definición contiene a seis elementos para la definición de un problema: la Comunidad; el Daño; la Expectativa; los Eventos; su Recurrencia y la Similitud entre ellos. Estos elementos se explican como sigue a continuación:

- **Comunidad.** Los problemas son experimentados por sus miembros. Esto incluye a individuos, negocios, agencias gubernamentales, y otros grupos. Los eventos problemáticos dentro de las agencias policíacas, que no impactan directamente a los integrantes de la comunidad, no están incluidos. Por ejemplo, los accidentes de tráfico que involucran a vehículos de la policía y ocurren en propiedades de la policía no son “problemas” de la comunidad (aunque muchas de las técnicas descritas en este manual podrían aplicarse para prevenir este tipo de hechos.). Note que este elemento no requiere que todos o la mayoría de los miembros de una comunidad experimente un problema, sólo que algunos de ellos lo tengan.
- **Daño.** Las personas o instituciones deben sufrir algún daño. Éste puede ser en pérdidas o daño a propiedades, lesiones o muerte, o problemas mentales serios. La mayoría de los eventos de esta clase son violaciones a la ley, pero la ilegalidad *no es una característica para definir los problemas*. Hay problemas que involucran un comportamiento legal y que la policía debe atender. Un ejemplo común para este tipo de problemas son las quejas por ruido o construcciones que afectan el desarrollo de alguna actividad comercial en alguna colonia. Algunos problemas denunciados como cuestiones ilegales, en examen más minucioso no involucran ninguna actividad contra la ley. No obstante, si cumplen con toda la definición, son problemas de todas formas.
- **Expectativas.** Los miembros de la sociedad esperan que la policía haga algo sobre las causas del daño. De nuevo, el número de las personas que esperan que la policía ataque el problema no debe ser necesariamente grande. Los eventos que sólo están produciendo molestias a los policías en su labor, no son problemas en el sentido técnico del término. Aunque las quejas públicas a la policía son indicadores importantes de sus expectativas, a veces los ciudadanos tienen problemas para denunciar a

la policía o no se dan cuenta de que el trabajo de la policía es atender sus preocupaciones y muchos problemas permanecen en pleno desconocimiento por parte de la autoridad. Si el público entendiera las capacidades de la policía sus expectativas podrían cambiar. No obstante, la expectativa pública nunca debe suponerse, pero debe ser evidente.

- **Eventos.** Los problemas se componen de incidentes discretos, tales como la irrupción en una casa, una pelea a golpes, dos personas intercambiando dinero por sexo, o un ruido anormal. Éstos son eventos. La mayoría de ellos es breve, aunque algunos pueden implicar una gran cantidad de tiempo –algunos fraudes, por ejemplo. Un problema debe contener más de un evento.
- **Recurrencia.** El tener más de un evento significa que éstos deben repetirse y pueden ser síntomas de un problema agudo o crónico. Un problema *agudo* aparece de repente, como en el caso de un vecindario con pocos robos de vehículos que de pronto tiene muchos delitos de este tipo. Los problemas *crónicos* pueden ubicarse en periodos prolongados de tiempo, como en el caso de la prostitución que se ha localizado a lo largo de una calle durante muchos años. Si es agudo o crónico, a menos de que se haga algo, estos eventos continuarán ocurriendo. Si la recurrencia no es anticipada, puede no ser necesario implementar una solución al problema.
- **Similitud.** Implícita en la idea de recurrencia, significa que estos eventos son similares o relacionados. Todos pueden haber sido cometidos por la misma persona, sucederle al mismo tipo de víctima, ocurrir en los mismos tipos de situaciones, pasar en circunstancias similares, involucrar el mismo tipo de arma, o tiene uno o más diversos factores en común. Sin rasgos comunes, sólo tendremos una colección aleatoria de eventos en lugar de un problema. Con rasgos comunes, tenemos un patrón de eventos. El delito y los patrones de desorden son a menudo síntomas de problemas.

Los problemas necesitan ser definidos con gran especificidad porque los pequeños detalles pueden hacer la diferencia entre un cúmulo de circunstancias que dan lugar a eventos perjudiciales, y un conjunto de circunstancias que producen eventos no dañinos. La solución de problemas implica cambiar uno o

más de estos pequeños detalles. Éste método de aproximación sugiere seis preguntas básicas necesarias para realizar el examen en el asunto a analizar:

- ¿Quién en la comunidad está siendo afectado por el problema?
- ¿Cuáles son los daños específicos generados por el problema?
- ¿Cuáles son las expectativas hacia la respuesta policial?
- ¿Qué tipos de eventos contribuyen al problema?
- ¿Dónde y cuándo se repiten estos eventos?
- ¿Cuáles son los eventos similares?

No todo lo que se pide a la policía atender califica como un problema. Los conceptos de este método pueden ayudar a identificar demandas que no son problemas. De nuevo, estamos usando el término “problema” en el sentido técnico de las Políticas Delictivas Orientadas a la Solución de Problemas, no como se entiende normalmente. Entonces, las cosas que no definimos como “problemas” todavía pueden ser molestas y seguir requiriendo atención policíaca. A continuación se presentan este tipo de asuntos:

- **Eventos únicos.** Delitos aislados, actos de desorden, o sus fenómenos relacionados, sin tener en cuenta su seriedad, no son problemas. Éstos pueden merecer ser investigados o alguna otra acción policíaca, pero las mediadas orientadas a la solución de problemas no pueden aplicarse a eventos aislados porque no son similares ni recurrentes.
- **Vecindarios.** Áreas pequeñas, como vecindades, casas particulares o edificios, a veces, se ganan la reputación de ser “problemas”. Sin embargo, estos casos raramente pueden clasificarse como problemas. Más bien, son áreas geográficas que pueden contener problemas múltiples. Estos problemas individuales podrían estar relacionados, pero no siempre. Tomar un área entera como un solo problema aumenta la complejidad del esfuerzo y reduce la probabilidad de encontrar soluciones eficaces. En cambio, debe identificar los problemas específicos dentro del vecindario y contemplarlos individualmente. En algunos casos, puede haber soluciones comunes a problemas distintos.
- **Condiciones sociales.** Los escolares haraganes, adolescentes marginados, los vagabundos y los delincuentes declarados culpables no son problemas debido a su condición de no estar en escuela, de no tener

ninguna actividad o de estar desempleados por haber sido hallados culpables de una ofensa. Una comunidad podría esperar que la policía hiciera algo con ellos pero a su estado social le faltan las características de daño y eventos. Algunas de estas personas pueden jugar un papel en los problemas, como blancos, victimarios o en algún otro componente, pero eso no hace de ellos un problema. Definir un problema a través de las condiciones sociales evidencia una falta de precisión y un necesario análisis más profundo del problema. Las condiciones sociales pueden, a lo mucho, apuntar hacia un problema más grande, pero no son en sí un problema.

**Problemas separados, soluciones comunes**

Los problemas específicos de barrio ruinoso o una localidad siempre deben analizarse separadamente, pero, por razones de costo-beneficio, las soluciones han de ser consideradas en conjunto. En el hipotético ejemplo mostrado abajo, la última solución identificada, un sistema de circuito cerrado, es el más costoso de todas las respuestas listadas. Pero también representa la solución más eficaz para cada problema. Podría escogerse por consiguiente como una solución para los tres problemas listados cuando sus costos implican una solución para todos ellos.

Soluciones identificadas (de menos a más costosas)	Vandalismo a instalaciones	Robo de vehículo y de accesorios	Robo a casa habitación
Ajuste de arbustos para mejorar la vigilancia (\$)		**	**
Esquema de vigilancia por manzanas (\$\$)	***	*	**
Alarmas en elevadores (\$\$)	****		
Acceso electrónico a los estacionamientos (\$\$\$)		****	
Instalación de interfonos en puertas de entrada (\$\$\$\$)	**		***
Protección de acero en puertas y ventanas (\$\$\$\$)			****
Patrullaje (\$\$\$\$)	*	**	****
Vigilancia privada y esquema de cámaras y circuito cerrado (\$\$\$\$\$)	*****	*****	*****
\$ Costo * Efectividad			