



# Prevención de violencia en el comercio nocturno

Recopilación y adaptación de buenas prácticas e investigaciones internacionales



# Prevención de violencia en el comercio nocturno

Recopilación y adaptación de buenas prácticas e investigaciones internacionales

Subsecretaría de Prevención del Delito  
Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Recopilación y adaptación:  
Alfredo Contreras A.

Revisión de contenidos:  
Alejandra Casanova H.  
Catalina Mertz K.  
Rodrigo Pantoja V.

Revisión de textos:  
Alejandra Casanova H.

Diseño y diagramación:  
Gustavo Jara

Ilustraciones:  
Andrés Velásquez V.

Fotografías:  
Patricio Cortés B.

Impresión: Menssage Producciones

Registro de propiedad intelectual N°223.882

1º edición, Diciembre 2012, 3.000 ejemplares.

# Índice

Introducción pág 11

## Capítulo 1:

### Violencia al interior de locales nocturnos

#### 1. Diseño

- 1.1. Nivel de hacinamiento pág 16
- 1.2. Flujos peatonales pág 18
- 1.3. Control de accesos pág 22
- 1.4. Puertas de salida pág 24
- 1.5. Control en servicios higiénicos pág 26
- 1.6. Diseño del bar pág 28
- 1.7. Ornamentación y mobiliario pág 31
- 1.8. Ocultamiento de especies pág 33

#### 2. Gestión

- 2.1. Consumo de alcohol pág 38
- 2.2. Resolución de conflictos pág 40
- 2.3. Objetos riesgosos pág 44
- 2.4. Nivel de temperatura y aseo pág 47
- 2.5. Hora de cierre pág 49
- 2.6. Señalética de seguridad pág 51

## Capítulo 2:

### Violencia en barrios de entretención nocturna

#### 1. Entorno de los barrios

- 1.1. Cierre de los locales pág 56
- 1.2. Transporte público pág 58
- 1.3. Estacionamientos de vehículos pág 60
- 1.4. Articulación y coordinación de actores locales pág 64

### Anexo 1: Pauta de chequeo para evaluar la seguridad de su local

# Introducción

El crecimiento de las ciudades y la necesidad de planificar su desarrollo urbano ha permitido que distintos sectores de la ciudad se definan a partir del nivel de especialización, usos y destinos según los servicios que prestan al habitante. Así por ejemplo, existen barrios que concentran gran parte de las actividades financieras, mientras otros se abocan principalmente a labores industriales o comerciales.

Dentro de sectores definidos por una vocación, los barrios “bohemios” o de entretención nocturna, son fácilmente reconocibles al concentrar en una zona reducida una gran cantidad de locales como bares, restaurantes y discotecas, que ofrecen alternativas para el goce del tiempo libre.

Desde el punto de vista de la seguridad pública, un fenómeno recurrente en estos barrios nocturnos tiene que ver con la ocurrencia de hechos de violencia y delitos tanto al interior de los locales, como también en el espacio público que los rodea. Lo anterior, es producto en gran medida de la ingesta excesiva de alcohol por parte de quienes frecuentan estos sectores, así como también de ciertas condiciones ambientales que facilitan la violencia.

Esta guía es una recopilación de estudios, experiencias y buenas prácticas internacionales, realizadas en distintos países

europeos y norteamericanos, como también en ciudades australianas, de los cuales hemos adaptado conceptos y recomendaciones al contexto de nuestro país.

De esta manera, el documento se centra en el abordaje de la problemática de seguridad, los principales factores de riesgo ambientales y la gestión urbana, entregando recomendaciones para la prevención de la violencia y el delito.

En el primer capítulo, se analizan características de diseño de la infraestructura, así como de la gestión asociada a la administración o usos de los recintos, mientras que en el segundo, se revisan factores del entorno urbano que facilitan la violencia. Ambos entregan las principales recomendaciones de seguridad asociada a cada problemática. Finalmente, el tercer capítulo ofrece herramientas para la gestión y evaluación de locales y barrios nocturnos más seguros.

Establecer alianzas con los diversos actores, tanto institucionales como de la sociedad civil es uno de los caminos más efectivos para prevenir la violencia y el delito. Los ciudadanos pueden contribuir adoptando medidas simples, que se traducirán en mayor seguridad y calidad de vida para todos.





## Capítulo 1

### Violencia al interior de locales nocturnos

En las últimas décadas, estudios y experiencias internacionales han logrado establecer una clara relación entre las características físicas de los locales nocturnos y hechos de violencia al interior de ellos, especialmente en bares y discotecas. Aún cuando posean una infraestructura de dimensiones considerables, estos lugares, que concentran gran cantidad de personas en el interior, registran agresiones que podrían derivar incluso en hechos de violencia en las afueras o cercanías del local.

En relación a lo anterior, el diseño de arquitectura de los espacios interiores de estos establecimientos puede ser optimizado a fin de disminuir al mínimo los factores de riesgo de violencia.

## 1. Diseño

Las condiciones físicas de un local nocturno son un factor importante que puede favorecer o disminuir las posibilidades para generar violencia y oportunidades para el delito.

En este sentido, la optimización del diseño de sus espacios interiores debe orientarse a disminuir al mínimo los factores de riesgo que favorezcan situaciones de violencia.

A continuación se abordarán las problemáticas más frecuentes detectadas en los locales nocturnos y se entregarán recomendaciones de diseño que permitirán reducir las oportunidades de violencia y delito en su interior.

Problema

## 1.1 Alto nivel de hacinamiento

Estudios realizados en bares y discotecas ubicadas en barrios de entretenimiento nocturno de ciudades turísticas de Inglaterra y Australia, han logrado establecer que una alta densidad de personas y elevados niveles de hacinamiento en sus espacios interiores conduce directamente a un aumento en las agresiones, debido a la falta de espacio para transitar, descansar o conversar.

Los efectos del hacinamiento en términos de violencia, pueden ir desde empujones y golpes no intencionales que podrían causar derramamientos de bebidas o caídas, hasta riñas.



Aún cuando los recintos pueden ser amplios, éstos reciben una gran cantidad de personas, lo que sumado al ambiente de calor, baja iluminación, humedad y humo puede generar malestar. Esto facilita una reacción violenta contra otros individuos o contra la propiedad.

## Recomendaciones

- Considerar una densidad superior a 0,9 m<sup>2</sup> por persona, acorde a estándares internacionales. Esto indicaría que establecimientos que estén bajo este valor sean considerados de alto riesgo. Actualmente en Chile, la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (OGUC)<sup>1</sup> establece un estándar de 0.5 m<sup>2</sup> por persona en discotecas, mientras que el Ministerio de Salud<sup>2</sup> ha propuesto un mínimo 0.25 m<sup>2</sup>. Ambos casos están por debajo de los estándares mencionados como recomendables.
- Fiscalizar el cumplimiento de la cantidad de clientes que ingresa al local según el máximo permitido, principalmente en las horas de mayor concurrencia y en los locales que se sabe son de alto riesgo.
- Reforzar la fiscalización principalmente en períodos de vacaciones, feriados y después de los “días de pago”.
- Incorporar un letrero que indique claramente el número máximo de personas permitidas al interior del local.

Baja cantidad de personas disminuye los niveles de hacinamiento y mejora las posibilidades de circulación expedita.



<sup>1</sup>Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones”, Título 4: de la Arquitectura; Art. 4.2.4. Tabla Carga de Ocupación.

<sup>2</sup> “Reglamento de condiciones sanitarias, ambientales y de seguridad básicas en locales de uso público”, Ministerio de Salud, 2009.

Problema

## 1.2 Cruce de flujos peatonales

La falta de planificación en el orden de los recintos interiores, espacios sin delimitaciones claras, así como un ambiente de exaltación, facilita la ocurrencia de episodios de violencia.

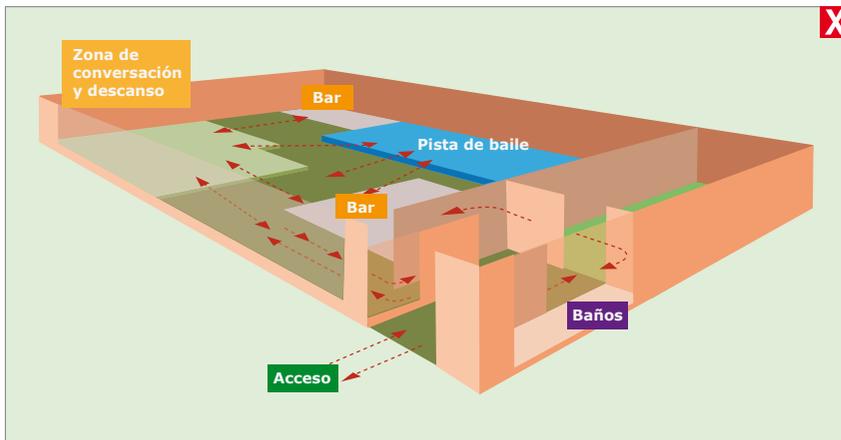
El desplazamiento y cruce de flujos peatonales dentro de un recinto puede ocasionar que los clientes choquen o se tropiecen, produciendo aglomeración, desorden y reacciones violentas.



Espacios que interceptan varios flujos peatonales, como acceso al baño, salir de la zona de bar y entrar al área de mesas, puede generar molestia en el público que asiste al lugar.

## Recomendaciones

- Verificar que el local no cuente con más de 3 grandes flujos peatonales cruzados, ya que al existir 4 o más cruces, se puede hablar de un local de alto riesgo.
- Habilitar flujos peatonales expeditos para el desplazamiento de los clientes al interior del local, por ejemplo desde el acceso a la pista de baile, o desde ésta a la barra o los baños. Lo anterior principalmente cuidando las dimensiones en el ancho de pasillos y escaleras, delimitando zonas y flujos directos entre ellas, así como también eliminando barreras físicas en las áreas de flujo o alto tráfico, como asientos y mesas.
- Contar con puertas de acceso amplias y que conecten directamente al espacio más abierto del local y que generalmente corresponde a la pista de baile.



El cruce de flujos peatonales para ir de un punto a otro, puede ocasionar choques, tropiezos aglomeración y desorden, aumentando la predisposición a situaciones de agresión al interior del local nocturno.



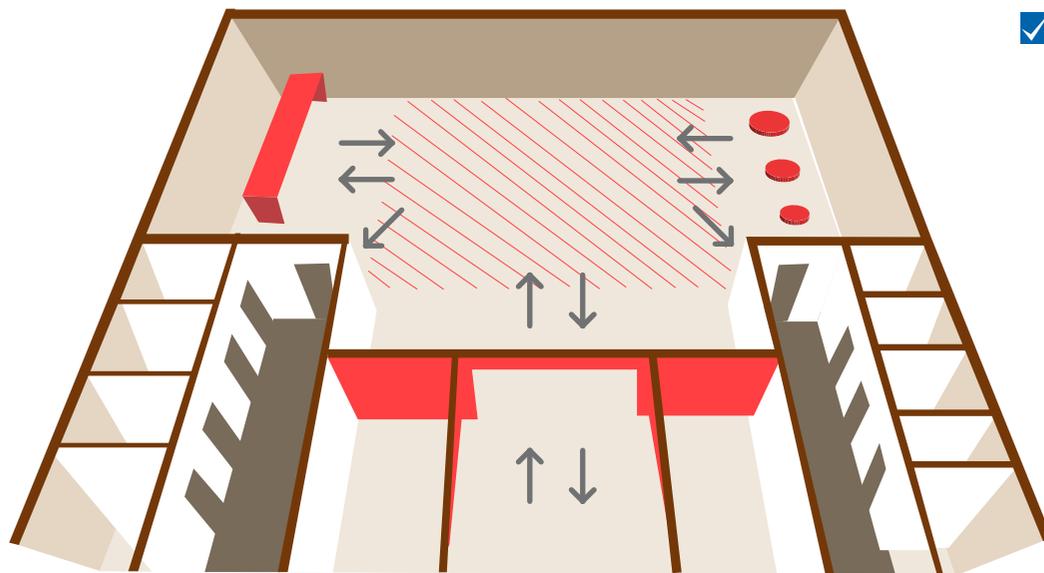
La zona de bar (al fondo) está separada del área de conversación, además de contar con un espacio de circulación expedito para caminar por el local.



En este caso existe una amplia zona de descanso separada de la pista de baile, en donde se asegura que el servicio de bar sea tranquilo y ordenado.

Zona de bar separada y con flujo directo a la pista de baile y baños.

Zona de conversación y descanso separada y con flujo directo a los baños.



Circulación directa desde el acceso a la pista de baile.

### 1.3 Falta de control en accesos

Accesos que no cuentan con un diseño adecuado para el desplazamiento, o deficientes medidas de control y orden para facilitar el ingreso de las personas, aumenta las posibilidades de aglomeración y desorden, lo que a su vez contribuye a provocar situaciones de violencia entre los clientes, tanto dentro como fuera del recinto.



## Recomendaciones

- despejar el acceso en su parte exterior, dejándolo a la vista de los transeúntes, con tal de ser vigilado fácilmente por los peatones.
- Contar con una puerta de acceso que regule la entrada individual de cada cliente.
- Utilizar la puerta de acceso sólo para el ingreso de personas, evitando usarla como salida o vía de escape para desalojar el local. En caso de usar la misma puerta para entrada y salida, se debe regular los flujos con tal de evitar el cruce y aglomeración de clientes.
- Vigilar naturalmente el acceso desde determinadas zonas interiores del local, como boletería o guardarropía, o con otros medios como sistemas de televigilancia. Este último ayuda en la identificación de problemas, investigación de delitos y tiene un efecto disuasivo.
- Iluminar adecuadamente el acceso, tanto en su interior como exterior, a fin de facilitar la identificación de quienes ingresan al local.

La barra del bar dispuesta frente a la entrada del local permite vigilar naturalmente el acceso y el entorno más cercano del establecimiento comercial, disuadiendo y previniendo malas prácticas en el exterior.



Un doble control en el acceso otorga mayor regulación y fiscalización al ingreso de los clientes.



Problema

## 1.4 Estrechez en puertas de salida

Puertas de salida estrechas provocan aglomeraciones, forcejeos y empujones al intentar salir entre la multitud al cierre. Que el acceso y la vía de evacuación sean las mismas, entorpece los flujos peatonales.

La salida desde el interior del local debe permitir una rápida y fácil evacuación al final de la jornada, ya que es el momento en que una gran cantidad de clientes se aglomera en la puerta para dejar el establecimiento.



## Recomendaciones

- Contar con una salida amplia y de fácil abertura, que permita una rápida y expedita evacuación de los clientes.
- Despejar la salida, con tal que sea claramente visible para los transeúntes y puedan ejercer un control visual sobre quienes se retiran del local.
- Apoyar el control y vigilancia en puertas de salida, haciéndolas visibles desde otros recintos interiores, como guardarropía o caseta de guardia.
- Instalar señalética indicativa que muestre claramente la salida.
- Iluminar adecuadamente el interior y exterior de la salida, a fin de facilitar la identificación de quienes dejan el local luego del evento.



Un acceso que regule el ingreso individual de los clientes, con una salida separada, señalizada y resguardada por personal de seguridad o empleados, contribuye a disminuir hechos de violencia.

Problema

## 1.5 Falta de control en baños

La falta de supervisión y control en recintos sanitarios favorece que sean utilizados negativamente por los clientes, ya que pueden originar conductas antisociales como consumo de drogas, rayado de muros o destrozos.

Cañerías a la vista pueden ser usadas para posibles hechos de vandalismo.



Un recinto de baños cerrados y con falta de supervisión en su interior facilita su uso negativo.

## Recomendaciones

- Contar con instalaciones de baños amplias, para facilitar el desplazamiento de personas en su interior.
- Evitar contar con lugares de ocultamiento en el interior de los módulos de WC, como cañerías a la vista o piezas del sistema de extracción de aire. Se recomienda embutir ductos, cañerías y piezas en muros, como también empotrar los estanques de agua, evitando dejarlos a la vista.
- Rebajar en 30 cms. la parte superior e inferior de las puertas de acceso a la zona de baños, como también las puertas de las cabinas de WC, permitiendo observar lo que sucede en su interior.
- Dejar la entrada a los baños a la vista de los empleados, para que ellos ejerzan una vigilancia natural permanente.
- Contar con personal de aseo permanente en los baños, que provoque un efecto disuasivo sobre quienes quieran hacer un uso inapropiado del lugar.
- Iluminar adecuadamente los baños para permitir que se identifique fácilmente a quienes están en su interior.
- Reducir al máximo los espejos, evitando los de colgar. Estos deben ser pegados a la pared y con una ubicación que impida su fácil retiro o manipulación.
- Evitar que las ventanas de ventilación queden al alcance de los clientes, a fin de impedir que sus cristales sean utilizados para agredir a otras personas.



Un buen diseño del baño considera superficies de fácil limpieza por rayados, estanque de agua oculto en la pared y espacios inferiores abiertos para la observación.

Problema

## 1.6 Inapropiado diseño de bar

El consumo desmedido de alcohol se ve facilitado por la permanencia de personas en el bar, aumentando la cantidad de clientes en estado de ebriedad.



Se debe evitar el consumo constante de alcohol en la barra, principalmente en locales como discotecas que no cuentan con servicio de comestibles.

Una barra libre de asientos desincentiva la permanencia y por tanto episodios de embriaguez.

## Recomendaciones

- Aumentar el área del bar o dividirla en dos o tres unidades más pequeñas, para evitar la congestión, desanimar el beber de pie y ayudar a controlar la ingesta excesiva o derramamientos de alcohol sobre otros.
- Instalar espejos detrás de la barra que ayuden al personal a estar al tanto de lo que ocurre detrás de ellos mientras están sirviendo.
- Aumentar la altura del área interna del bar, con tal de mejorar la visión para supervisar a los clientes.
- Aumentar el ancho y la altura del bar, para que impida a los clientes entrar abalanzándose sobre el mesón.
- Mantener suficiente personal en la barra con tal de garantizar que los clientes no se mantendrán a la espera por un período de tiempo excesivo.

Espejos tras la barra facilitan una mejor supervisión de los clientes por parte del barman cuando éste deba dar la espalda al público.





Mayor altura del piso para los barman favorece el control visual por sobre los clientes apostados en la barra, pudiendo supervisar efectivamente lo que sucede alrededor del bar.

Problema

## 1.7 Ornamentación y mobiliario riesgoso

La falta de precaución en la disposición de elementos ornamentales o el tipo de mobiliario utilizado pueden facilitar su uso para acciones de violencia. Además, una iluminación encandiladora o ambientación sobrecargada, causa una sensación de malestar en los clientes, incitándolos a actuar agresivamente.

Una iluminación extrema claramente fuerte para la visión, puede causar molestias entre algunos clientes, predisponiéndolos a actuar agresivamente ante una situación de conflicto.



Muebles con ángulos redondeados evita el riesgo de posibles lesiones producto de alguna riña o agresión.

## Recomendaciones

- Eliminar o fijar objetos de ornamentación que puedan ser utilizados como proyectiles, como ceniceros, floreros u otros.
- Incorporar muebles acolchados y esquinas redondeadas en mesas, sillones y barras, que reduzcan el riesgo de lesiones graves.
- Implementar iluminación adecuada en baños, accesos y barra que permita a los clientes distinguir claramente quien está en el lugar.
- Evitar el uso de colores rojos, espacios de alta complejidad visual, y superficies reflectantes, ya que el exceso de estimulación puede derivar en respuestas agresivas a situaciones de conflicto.



Óptimo diseño de muebles reduce la oportunidad para agredir a otros clientes.

Espacios de circulación que cuenten con iluminación que permita reconocer físicamente a quienes transitan por el recinto.



Problema

## 1.8 Facilitar el ocultamiento de especies

El local puede presentar en su interior rincones y/o rendijas en las cuales sea fácil el ocultamiento de especies o droga. Esto lo expone a ser un lugar frecuente para el intercambio y consumo de droga, aumentando la probabilidad de esconderlas.



## Recomendaciones

- Eliminar los espacios y huecos que puedan ser utilizados como lugar de ocultamiento de drogas u otros elementos; especialmente accesorios de Iluminación, ductos de ventilación, evacuación de agua, maceteros u otros. En caso de utilizar mesas y sillas de perfiles de aluminio, éstos deben estar sellados en sus extremos evitando que su tubo interior sea utilizado.
- Incorporar iluminación embutida en cielo, evitando lámparas de apliqué en muros o colgantes a una altura de fácil acceso para los clientes.
- Incorporar líneas de construcción simples, a nivel de superficie y rectas, evitando recovecos y juntas.

## 2. Gestión

Además de la incorporación de medidas de orden físico y de diseño interior del local señaladas en la sección anterior, existen acciones y gestiones en el servicio ofrecido por los locatarios que son posibles de implementar para prevenir situaciones de violencia.

Estas medidas de gestión tienden a brindar mejores condiciones de confort para los clientes como por ejemplo, mantener en orden ciertas especies que podrían ser utilizadas contra terceros, controlar la ingesta desmedida de alcohol y contar con un personal capacitado para resolver pacíficamente los conflictos que se presenten, entre otros.

Problema

## 2.1 Falta de control en el consumo de alcohol

La falta de una alimentación que complemente la ingesta de alcohol, aumenta la existencia de clientes en estado de ebriedad, lo que puede aumentar el riesgo de acciones violentas o la exposición a delitos derivadas de la embriaguez.



Reingreso restringido a una hora cercana al final de la jornada evita ir de un local a otro. En algunos casos, algunos clientes sólo buscan nuevos lugares donde continuar bebiendo luego de haber sido expulsados de otro local.

## Recomendaciones

- Incorporar servicios de comida junto a la venta de alcohol, que disminuya o retarde llegar a un estado de ebriedad.
- Restringir el reingreso de los clientes que dejan el local, pues en muchos casos éstos se retiran momentáneamente para consumir alcohol en la vía pública y volver al recinto.
- Evitar las promociones de “última hora”, happy hours de 5 minutos o concursos y juegos de beber; esto alienta al cliente a beber rápidamente, sobre todo cercano a la hora de cierre, aumentando la embriaguez y exponiéndolo a la acción de terceros. La eliminación de estas prácticas retarda la embriaguez.
- Incorporar un stock de bebidas con bajo grado alcohólico o sin alcohol; con esta alternativa, los clientes no están obligados a consumir alcohol de alta graduación.

Promociones de última hora incentivan un consumo de alcohol excesivo, propiciando el estado de ebriedad al término de la jornada exponiendo a situaciones de riesgo a las personas.

El tener acceso a confites o comida rápida, dentro o cerca del local nocturno, ayuda a reducir los efectos negativos del alcohol.



Problema

## 2.2 Personal sin entrenamiento para resolver conflictos

En muchos casos, los empleados encargados de la seguridad carecen de las habilidades para calmar hechos de violencia. Esta situación puede alentar el enfrentamiento con algunos clientes.

Importantes estudios dan como resultado que el personal de seguridad contribuye en gran medida a los incidentes violentos, ya sea por una excesiva utilización de fuerza física o por el traslado de problemas a la calle.

Por tanto, mientras más agresiva es la respuesta de los encargados de seguridad del local, más agresiva será también la respuesta de los clientes, generando situaciones de mayor violencia.



Personal de seguridad suficiente y capacitado para resolver situaciones de conflicto, tanto dentro como fuera del local.

## Recomendaciones

- Capacitar a los guardias para que tengan una actitud cordial al cliente, adoptando, ante situaciones de conflicto, una postura que demuestre calma y control de la ansiedad y estrés, tanto en sus expresiones faciales como señas vocales, aumentando la distancia con el agresor y evitando el contacto visual directo.
- Entregar formación al personal en habilidades de negociación y manejo sin violencia de los conflictos, con tal que protejan efectivamente la seguridad.
- Entregar formación a los encargados de la seguridad para reconocer signos de embriaguez, negar el servicio de alcohol y calmar las agresiones.
- Mantener una cantidad de personal que permita cubrir satisfactoriamente las necesidades de los clientes; un servicio poco efectivo puede, por una parte, causar desagrado en el cliente y, por otra, impedir el control de posibles agresiones.
- Instruir a sus empleados sobre mecanismos de auxilio, en caso de ser necesario, estableciendo algún sistema de comunicación con Carabineros de su cuadrante, inspectores municipales o bien una red de apoyo con los locatarios más cercanos.
- Retirar del lugar a quienes puedan estar observando el conflicto (curiosos), eliminando el llamado "efecto audiencia" que aumente el nivel de atención y tensión sobre el hecho.
- Identificar a quien lidera la acción violenta y tratar en forma individual con él, a fin que su comportamiento pueda influir sobre el resto de las personas implicadas en el problema.
- Instruir a los encargados de la seguridad o guardias, en habilidades como: dejar hablar al agresor y expresar su ira y usar un lenguaje apropiado no violento. En este sentido se deben evitar comentarios hostiles y responder indirectamente a preguntas o acusaciones agresivas, como también expresar comprensión por el estado de ánimo del agresor.



Ante situaciones de conflicto que puedan derivar en riñas o algún tipo de delito, los locatarios pueden establecer una coordinación constante con Carabineros de su cuadrante, que acudan en caso de incidentes al recinto.

Personal suficiente para la atención de los clientes disminuye la posibilidad de molestia por un largo tiempo de espera.



Problema

## 2.3 Fácil alcance de objetos de vidrio

En algunos casos los locales disponen elementos cortantes en lugares que son de fácil acceso para los clientes, como botellas o vasos. Tales objetos pueden ser utilizados como armas contra otros clientes en caso de riñas o agresiones, causando lesiones a personas dentro o fuera del local.

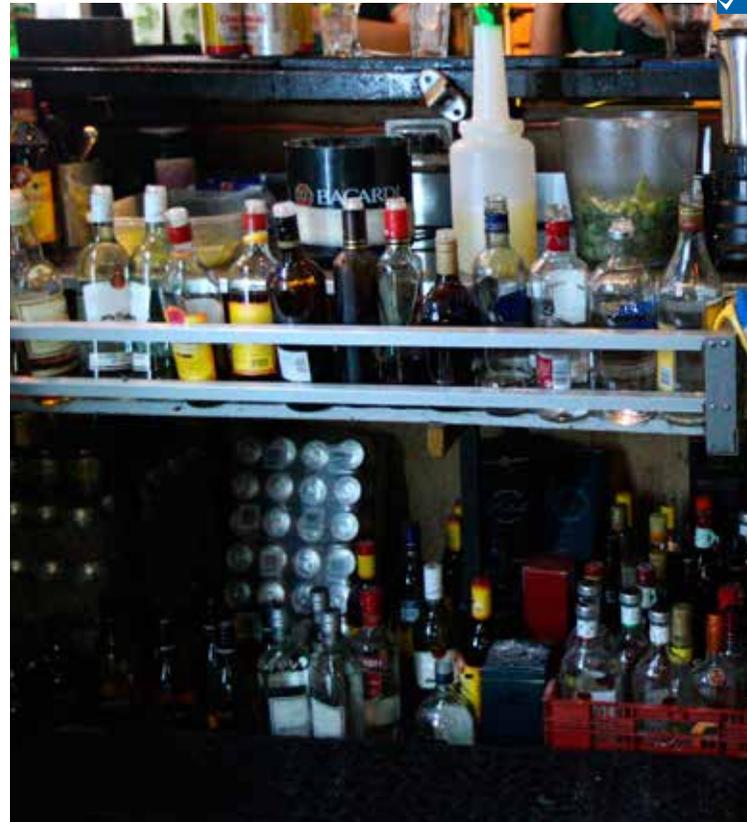
La disponibilidad de objetos de vidrio como vasos o botellas, principalmente en espacios públicos, puede ser utilizado para lesionar a otras personas.



## Recomendaciones

- Evitar el uso de vasos y botellas de vidrio que sirvan como objetos para dañar a otras personas. En su lugar preferir envases plásticos o cambiar por unidades de latas de aluminio.
- Evitar la venta de alcohol en envases de vidrio, principalmente en mesas instaladas en lugares abiertos y/o espacios públicos que puedan ser utilizados como armas en peleas callejeras.
- Recoger constantemente vasos y botellas vacías al interior del local y no dejar botellas vacías fuera de él o en lugares de fácil acceso.

Envases de vidrio dispuestos fuera del alcance de los clientes y a resguardo de los empleados.





Reemplazo en la presentación de bebidas y cervezas en botellas de vidrio por envases de plástico o latas de aluminio.



Problema

## 2.4 Alta temperatura y falta de aseo

Los locales nocturnos exponen permanentemente a los clientes a un ambiente con altos niveles de estrés, como música de alto volumen, ruido, humedad, calor, humo de tabaco e iluminación encandiladora, lo que sumado a una alta temperatura y falta de aseo, puede hacer del lugar un espacio poco confortable.

Esta situación puede generar rechazo y desagrado en los clientes una vez adentro, incitándolos a reaccionar violentamente ante incidentes, incluso menores.

El humo de cigarrillo y el calor generado en el local nocturno, es un factor de estrés que puede disponer al individuo a actuar violentamente ante situaciones de conflicto.



## Recomendaciones

- Mantener la temperatura del local a un nivel razonable, no tan caluroso, que evite la sensación de desagrado. En este sentido la temperatura recomendable es entre 20°C y 24°C<sup>3</sup>.
- Habilitar un sistema de extracción de aire o ventilación que permita eliminar el exceso de humo de cigarrillo y otros olores molestos.
- Mantener la higiene y aseo del local para otorgar una sensación de orden y cuidado de los espacios, situación que influye positivamente en la percepción y comportamiento de los clientes.



La existencia de gran cantidad de personas, humo de tabaco y diversos elementos de iluminación, incrementan la sensación de desagrado en los clientes y los hace propensos a reacciones violentas.



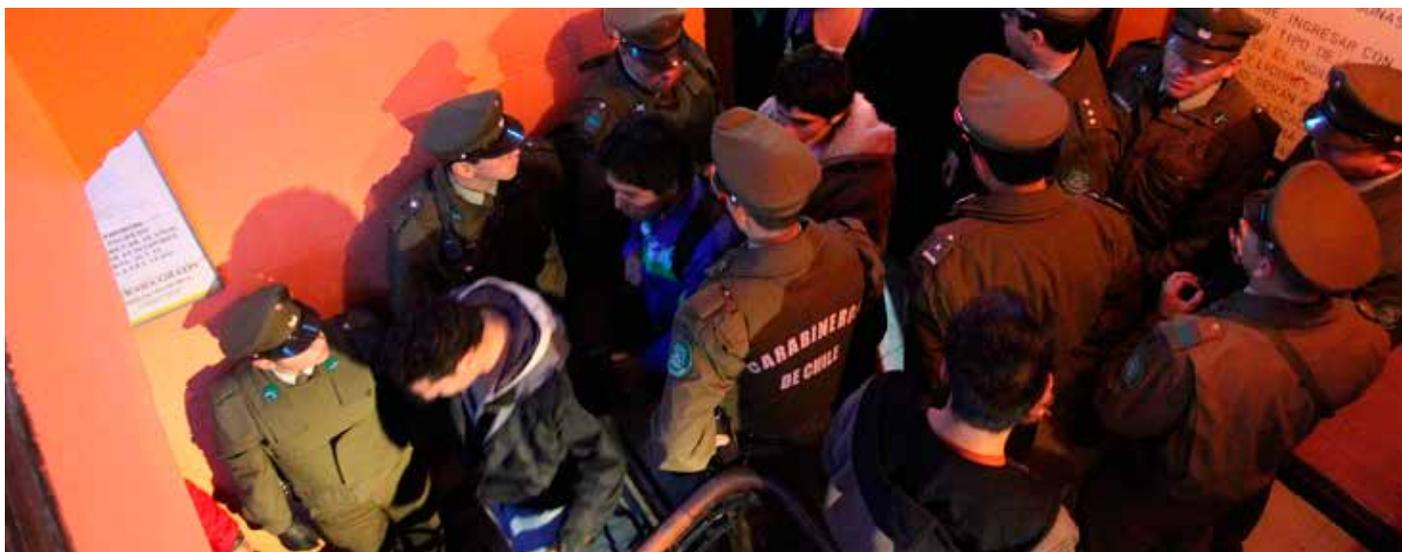
Espacios simples, con mobiliario de rápida limpieza y fácil mantención, denota preocupación por el aseo y brinda mayor confort a los clientes, incrementando la percepción de orden social.

<sup>3</sup> Anderson, CA (1987). "Temperature and Aggression: Effects on Quarterly, and Yearly, City Rates of Violent and Nonviolent Crime." *Journal of Personality and Social Psychology*. Respecto del calor, estudios han comprobado la relación entre temperatura y violencia, constatando que a mayor temperatura existe un mayor riesgo de violencia; en ellos se distinguen rangos que van entre 32°C y 37°C para ambientes calientes, y entre 20°C y 24°C para ambientes cómodos

Problema

## 2.5 Conflictos a la hora de cierre

La hora de cierre es el momento en que los clientes deben abandonar el local, y puede que algunos de ellos se resistan a hacerlo, reaccionando violentamente. Del mismo modo, cuando los clientes son desalojados a toda prisa y con agresividad, hay una mayor probabilidad de disturbios.



El uso de la fuerza por salidas no planificadas y rutinas poco claras eleva la posibilidad de roces por ende, agresiones y disturbios.

## Recomendaciones

- Establecer rutinas claras que anuncien el final de la jornada de fiestas.
- Instruir al personal para comenzar a limpiar y mover las mesas y sillas a la hora de cierre.
- Aumentar la iluminación del local y apagar los sistemas de sonido y música.
- Cambiar el tipo de música que se toca durante la última hora, poniendo un ritmo más lento que promueva la calma.
- Invitar a hacer desalojo del local pacíficamente, incentivando a retirarse de manera lenta y tranquila, controlando la salida para evitar altercados en el exterior.



El retiro de los clientes de manera pacífica y controlada previene los altercados afuera del recinto.

Problema

## 2.6 Falta señalética indicativa de seguridad

Locales con situaciones de violencia reiteradas o inseguros para los clientes, es una información mínima y relevante con que se debe contar al momento de decidir en qué lugar entrar. Ello incentiva al propietario a mejorar las condiciones de seguridad de su establecimiento y permite al cliente "premiar" con su concurrencia a quienes incorporen estas medidas, que pueden ser coordinadas en conjunto con el municipio respectivo.



## Recomendaciones

- Incorporar un letrero en el exterior de cada local, que indique los días corridos en que no se han registrado incidentes dentro del local o, en caso contrario, la cantidad de incidentes registrados durante el último tiempo.
- Incorporar un sello de “Local Seguro” para aquellos que hayan implementado medidas de prevención en su interior. Para ello, al final de esta guía se anexa una “Lista de Chequeo” para ayudar en una fácil evaluación.
- Informar a los asistentes que en el local se respeta la ocupación máxima del recinto, es una buena práctica que permite al cliente decidir sobre qué local le entrega una mayor seguridad.



Cientes informados de las condiciones de seguridad premian con su concurrencia a un determinado local.





## Capítulo 2

# Violencia en barrios de entretención nocturna

### 1. Entorno de los barrios

Los espacios públicos que rodean los locales nocturnos, como plazas, calles y avenidas, y el entorno urbano en que se encuentran ubicados, ya sean zonas residenciales, comerciales o centros urbanos, pueden contar también con ciertos factores de riesgo ambientales que facilitan hechos de violencia y/o se constituye en oportunidades para el delito.

Así, los conflictos que se generan entre dos o más personas dentro de los establecimientos nocturnos, pueden continuar y trasladarse a la calle, como a su entorno más próximo, derivando en peleas de difícil control.

Junto a ello, la dinámica propia que generan estos barrios, como un alto número de personas deambulando por las calles a altas horas de la noche y que muchas de ellas estén en algún nivel de intemperancia, expone a quienes transitan por el lugar a situaciones de riesgo o a ser víctima de delito o violencia por parte de quienes buscan provocar incidentes. Especial mención merece un fenómeno detectado en varios países referido a la violencia en paraderos y medios de locomoción pública una vez que ha terminado la jornada de diversión.

Otro aspecto a considerar para la implementación de cualquier iniciativa de prevención, es la participación de los actores locales, como locatarios y residentes. En este capítulo se abordarán ciertos factores de riesgo ambientales propios de los barrios de entretención nocturna, recomendaciones para prevenir estas situaciones y medidas de fiscalización que sean permanentes.



La presencia de un alto número de personas a altas horas de la noche por lugares sin vigilancia natural, puede convertirse en un factor de riesgo al dejar expuesto al peatón a posibles hechos de violencia.

Problema

## 1.1 Cierre de los locales

Una primera medida que norma el funcionamiento de los barrios nocturnos suele ser la reglamentación del horario de cierre de los locales.

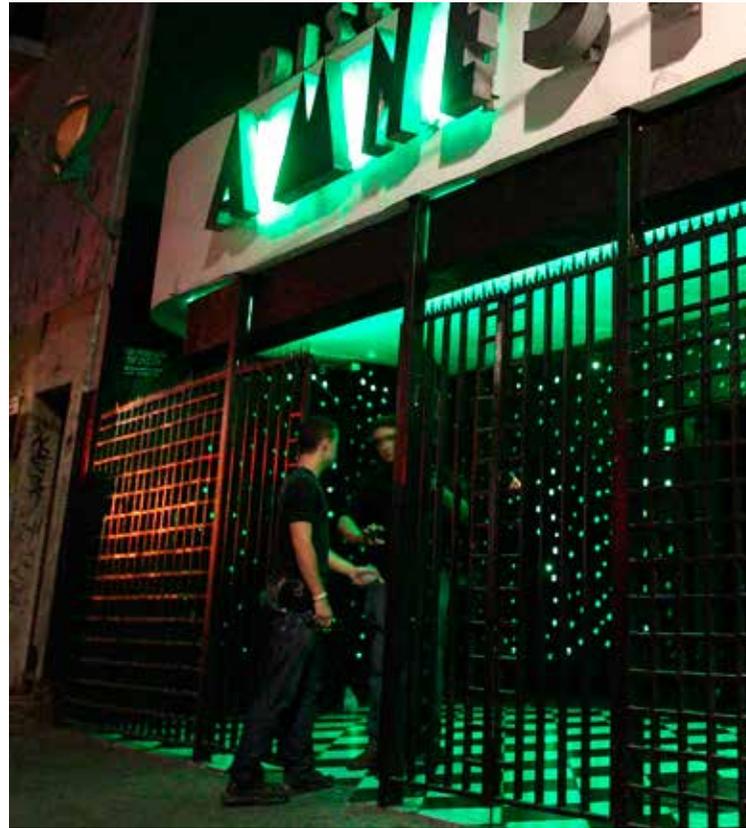
Es importante considerar que es justamente el momento más crítico de la jornada, ya que coinciden horarios de cierre y un gran número de personas dejan los locales y salen a la calle, trasladando potenciales conflictos desde el interior de los establecimientos al exterior. Si a eso sumamos lo señalado en el capítulo anterior, en relación a acelerar la embriaguez antes del cierre y a una evacuación agresiva o por la fuerza, las posibilidades de violencia en el espacio público, aumentan considerablemente.

El desplazamiento de peatones, es en su mayoría para llegar a sus vehículos, acceder a transporte público o conseguir algún servicio de comida, como carritos o restaurantes nocturnos. La espera y competencia por estos servicios, puede desencadenar conflictos o agresiones, y también las personas pueden ser de fácil abordaje y convertirse en un blanco atractivo a ser víctima de un delito, ya sea por condiciones de embriaguez o de características ambientales que estén otorgando la oportunidad.

## Recomendaciones

- Establecer el cese de la venta de alcohol una hora antes del cierre del local, para que los clientes puedan reponerse en caso de embriaguez, antes de salir a la calle. En este sentido, sería importante acordar entre locatarios, ampliar el horario de cierre (en una hora por ejemplo), con tal que puedan restringir la venta de alcohol durante esa hora final.
- Considerar el cierre diferenciado o escalonado de bares y clubes nocturnos, teniendo como precaución el fenómeno "barhopping" o ir de bar en bar deambulando por las calles en busca de locales abiertos. Para evitarlo, se recomienda no permitir el ingreso de personas después de determinada hora, por ejemplo, pasadas las tres de la mañana.

Cualquiera sea la medida a implementar en este tema, se debe tener presente que debe ir acompañada de una estrategia integral, que regule la administración y funcionamiento de los locales de comercio nocturno.



Problema

## 1.2 Tiempo de espera por transporte público

La falta de un servicio de transporte público oportuno, que traslade rápida y expeditamente a quienes acuden a entretenerse, o la espera por el servicio, puede generar malestar y una reacción violenta por parte de los usuarios.

Asimismo, el colapso de un medio de transporte que no da abasto para movilizar grandes multitudes en horas de la madrugada, puede provocar empujones y aglomeraciones que deriven en hechos de violencia.

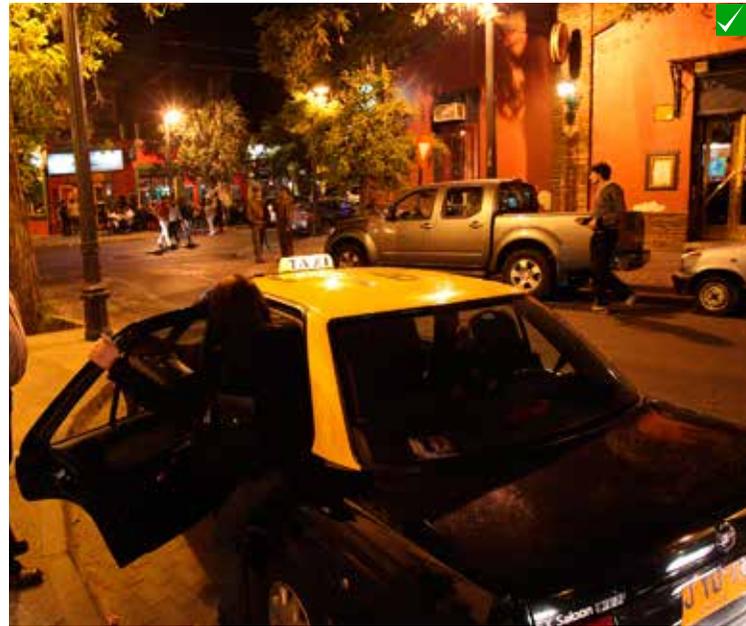
En algunos casos se debe recorrer varias cuadras para acceder a locomoción pública a altas horas de la noche y por lugares solitarios y sin presencia de personas.



## Recomendaciones

- Implementar en coordinación con los operadores del transporte, servicios de transporte nocturno, ya sea buses, taxis o colectivos, que cubran las distintas zonas de destino de los clientes.
- Organizar con los operadores del transporte público, capacitación a taxistas y choferes de buses nocturnos para prevenir y actuar adecuadamente ante situaciones de violencia o agresión.
- Ubicar personal policial en las paradas y puntos más conflictivos.
- Separar las paradas de taxis, colectivos y buses para reducir el tamaño de los grupos congregados en las aceras.
- Ubicar filas exclusivas para paradas de taxis y colectivos, inmediatamente fuera de discotecas o lo más cerca posible de ellas, a fin de reducir el número de clientes circulantes por la calle.

La implementación de vías exclusivas o rápidas para el transporte público ayuda a trasladar ágilmente a los clientes y evita dejarlos expuestos en la calle.



Es importante considerar paraderos cercanos o inmediatos a los locales nocturnos ya que evita que los clientes deban deambular por el sector en busca de locomoción.



Problema

### 1.3 Automóviles expuestos en la vía pública

Hay barrios que cuentan con cuidadores no autorizados que ofrecen sus servicios sin ningún tipo de control ni garantías para el público que visita el sector, quedando el vehículo sin cuidado y expuesto a la acción de terceros.

El robo de vehículos y de sus accesorios exteriores como lo dispuesto al interior de ellos, provocará un daño patrimonial importante a la víctima, haciendo que ésta estigmatice el barrio y evite volver a él.

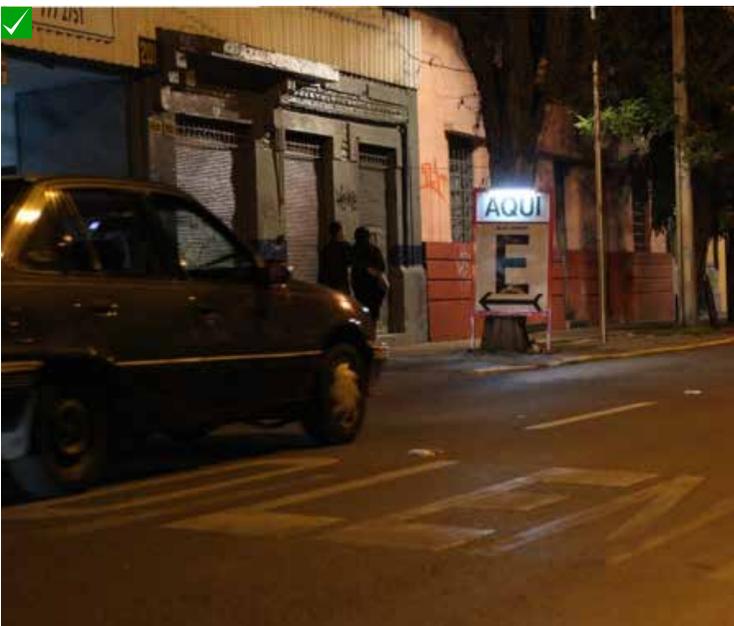
En caso de no contar con parquímetros, los municipios están facultados para empadronar a cuidadores informales en el sector.



## Recomendaciones

- Implementar un sistema de empadronamiento de los cuidadores o aparcadores de autos. Los estudios indican que el factor preventivo más importante es la presencia de cuidadores permanentes.
- Implementar un sistema de parquímetros regulados, que actúe como factor protector del vehículo.
- Promover playas de estacionamientos en sitios eriazos o lotes sin construcción, otorgando mayores condiciones de seguridad a los vehículos que llegan al barrio.
- Apoyar la iluminación pública de la calle instalando focos o reflectores en el exterior de su local.
- Controlar la vegetación que está frente a su local que pueda estar obstaculizando la iluminación pública.





Sitios eriazos o lotes sin construcción habilitados como playas de estacionamiento controladas entregan mayores condiciones de seguridad a los vehículos.



Un sistema de parquímetros con personal permanente en el barrio contribuye a la vigilancia de los vehículos estacionados en la calle, y previene acciones de orden delictual.

Los locales nocturnos contribuyen a la iluminación exterior mediante la instalación de luminarias en sus fachadas.



Problema

## 1.4 Comunidad sin participación en resolución de problemas

La falta de involucramiento de locatarios de establecimientos nocturnos en la gestión del territorio puede ser un obstáculo para la implementación de medidas de prevención en estos barrios. Procesos de prevención sin la participación de la comunidad, hacen poco sustentable la mantención en el tiempo de las medidas implementadas.



El uso del espacio público donde se privilegia el tránsito expedito de las personas, puede ser uno de los acuerdos a promover por los locatarios organizados para prevenir hechos de violencia.

## Recomendaciones

- Promover la articulación y coordinación entre dueños de locales para que, en conjunto, aborden problemáticas.
- Promover acuerdos voluntarios entre los locatarios para la gestión responsable de los locales, por ejemplo, en relación al mantenimiento de las fachadas.
- Establecer protocolos y códigos de buenas prácticas, así como la forma de implementación de las medidas acordadas.
- Incentivar que los locatarios se reúnan regularmente para discutir los incidentes que han ocurrido en el sector y proponer soluciones.
- Incentivar la generación de ordenanzas que regulen el uso y ocupación del espacio público.



Uso del espacio público en donde no se obstaculice el tránsito peatonal, puede ser uno de los acuerdos a promover por los locatarios.

El acceso a servicios de emergencia en el barrio mejora la percepción de seguridad de los clientes.



Fachadas de los locales mantenidas ayuda a mejorar la percepción de seguridad de los clientes y de quienes visitan el sector.







Anexo 1: Pauta de  
chequeo para evaluar la  
seguridad de su local

## Pauta de chequeo para evaluar la seguridad de su local

Esta pauta de chequeo le ayudará a evaluar fácil y rápidamente algunos factores que podrían poner en riesgo o facilitar la ocurrencia de determinados delitos en su local nocturno. Para ello, la pauta se divide en dos módulos: diseño del local y gestión del local, que en total consideran diez áreas de evaluación, las cuales se detallan a continuación.

## Módulo 1: Diseño del local

Relacionado a características físicas y de diseño interior del local que podrían facilitar la violencia, como una deficiente distribución de los recintos interiores, problemas en las puertas de acceso y salida, e inapropiado diseño del bar y baños, entre otros.

## Módulo 2: Gestión del local

Asociado al uso cotidiano y las rutinas de trabajo al interior del local que podrían facilitar hechos de violencia como presencia de objetos de vidrio, falta de control en el consumo de alcohol y deficiente capacitación del personal, entre otras.

En total la pauta cuenta con 56 ítems a evaluar, a los que usted deberá responder “SÍ”, “NO” o “NO APLICA” según sea el caso. En aquellos en que la respuesta sea “NO”, le recomendamos tomar las medidas necesarias para su modificación y mejoramiento.

Esperamos que esta pauta sea de utilidad para prevenir violencia y delitos en su local, mejorando las condiciones de seguridad de sus clientes y empleados, aportando así a que juntos construyamos un Chile más seguro para todos.

Diseño del local		Sí	No	No aplica
<b>A.</b>	<b>Distribución de los recintos interiores</b>			
1.	La pista de baile se encuentra claramente separada y delimitada.			
2.	El área de descanso se encuentra claramente separada y delimitada.			
3.	Se cuenta con tres o menos flujos cruzados <sup>4</sup> entre los recintos. <sup>2</sup>			
4.	No existen barreras físicas <sup>3</sup> en los flujos entre un lugar y otro.			
<b>B.</b>	<b>Puerta de acceso</b>			
5.	La puerta de acceso conecta directamente a la pista de baile.			
6.	El acceso cuenta con iluminación exterior para identificar claramente a quienes ingresan al local.			
7.	El acceso se encuentra a la vista de los transeúntes.			
8.	El acceso cuenta con al menos un punto de observación directo desde otro recinto al interior del local.			
9.	El acceso permite regular la entrada individual de cada cliente.			
10.	La vía de acceso es distinta a la de salida del local durante y al final de la jornada.			
11.	El acceso no presenta obstáculos físicos en su trayecto.			
<b>C.</b>	<b>Puerta de salida</b>			
12.	Se cuenta con una salida amplia y de fácil abertura, que permita una rápida y expedita evacuación.			
13.	La salida conecta directamente a la calle.			
14.	La salida cuenta con iluminación que permita identificar claramente a quien deja el local.			

15.	La salida cuenta con al menos un punto de observación directo desde otro recinto al interior del local.			
16.	La salida está claramente señalizada, tanto en el interior como en el exterior del local.			
17.	La salida no presenta obstáculos físicos en su trayecto.			
<b>D. Baños</b>				
18.	Cañerías, ductos y equipos de iluminación están embutidos <sup>4</sup> en los muros y el cielo.			
19.	Los estanques de agua están adheridos a la pared <sup>5</sup> o de otra forma.			
20.	Las puertas cuentan con un rebaje de 30 cms. en su parte inferior y superior.			
21.	Las puertas no son vidriadas o no contienen piezas de vidrio.			
22.	El acceso al baño cuenta con al menos un punto de observación directa desde otro recinto al interior del local			
23.	El baño cuenta con un acceso directo desde un espacio mayor, sin pasillos o escaleras que lo antecedan.			
24.	El baño cuenta con iluminación que permite identificar fácilmente quien está en su interior.			
25.	Los espejos existentes son murales (pegados) y no de colgar.			
26.	Las ventanas existentes están fuera del alcance de los clientes.			
<b>E. Bar</b>				
27.	Cuenta con más de un bar.			
28.	Cuenta con un espejo detrás de la barra de características inastillables o con film especial de protección.			
29.	El suelo está a una altura de 30 cms. por sobre el nivel del suelo en que se encuentra.			
30.	No cuenta con asientos en su perímetro.			

<b>F. Ornamentación</b>				
31.	No cuenta con ornamentación para el depósito de sustancias ilícitas como maceteros, flores u otros.			
32.	Mesas y sillas de perfiles huecos o tubulares están sellados en sus extremos.			
33.	Están fijados los objetos que puedan ser usados como proyectiles.			
34.	Los muebles son mayoritariamente acolchados y de esquinas redondeadas.			
35.	Se encuentran embutidos o empotrados los ductos de ventilación, evacuación de agua o cañerías.			
36.	Lámparas e instalaciones eléctricas son embutidas.			
37.	Líneas de construcción son a ras de superficie y rectas, sin juntas, zócalos o molduras.			
38.	Existe iluminación adecuada en baños, accesos y barra que distingue claramente quien está en el lugar.			
<b>Gestión del local</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>No aplica</b>
<b>G. Objetos de vidrio</b>				
39.	Se cuenta con bebidas en presentación individual en de aluminio o plástico.			
40.	Se cuenta con un lugar que está fuera del alcance de los clientes para la tenencia de bebidas en botellas de vidrio.			
41.	Se cuenta con un lugar cerrado para el depósito de botellas de vidrio vacías.			
<b>H. Control del consumo de alcohol</b>				
42.	Se expende algún tipo de comestible envasado como confites, productos salados u otros artículos empaquetados de consumo rápido.			

43.	Se expende algún tipo de comestible envasado como confites, productos salados u otros artículos empaquetados.			
44.	Se cuenta con un stock de bebidas de bajo contenido alcohólico			
45.	Se cesan promociones de alcohol, concursos o juegos de beber durante la última hora de funcionamiento.			
46.	Se finaliza la venta de alcohol una hora antes del cierre del local.			
<b>I. Personal</b>				
47.	Se cuenta con un auxiliar de aseo permanente en la zona de baños			
48.	Se cuenta con personal suficiente en el bar que evite un alto tiempo de espera y permanencia de los clientes en la barra.			
49.	Se cuenta con personal de apoyo en los accesos que controla y ordena el ingreso.			
<b>J. Señalética</b>				
50.	Se cuenta con letreros en el exterior del local, donde se indica la cantidad de incidentes registrados en él durante el último mes.			
51.	Se cuenta con un letrero exterior que indica el número máximo de personas permitidas del local.			

1 Un flujo cruzado se refiere a la intersección en el tránsito entre un lugar y otro.

2 Se entenderá por recintos las pistas de baile, bar, baños, áreas de descanso y vestíbulos, entre otros.

3 Se entenderá por barreras físicas todo aquello que pueda entorpecer el desplazamiento en un flujo peatonal, como por ejemplo mesas, sillas, parlantes, etc.

4 Se entenderá por embutidas, cuando las instalaciones estén canalizadas por el interior de los muros, tabiquerías o cielos.

5 Se entenderá por empotrados, cuando los artefactos estén puestos dentro de muros o tabiquerías.

## Agradecimientos

En la elaboración de esta guía agradecemos la colaboración de:

Bar "Constitución"  
Pub "Dublín"

## Bibliografía

"Alcohol and Licensed Premises: Best Practice in Policing, A Monograph for Police and Policy Makers". Samantha J Doherty and Ann M Roche, Abril, 2003.

"Assaults in and Around Bars", 2nd Edition by Michael S. Scott and Kelly Dedel, U.S. Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services. Agosto, 2006.

"Danger on the dance floor: A study of interior design, crowding and aggression in Night Clubs". Stuart Macintyre (Victoria Police) and Roos Homel (Griffith University).

"Managing and Designing Out Crime and Disorder at Licensed Premises: A Guide for Licensees". Portishead (England): Avon and Somerset Constabulary; 2005.

"Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones", Ministerio de Vivienda y Urbanismo. DS47 año 1992

"Project Centurion: Reducing Crime and Disorder on Douglas Promenade." Submission to the Herman Goldstein Award for Excellence in Problem-Oriented Policing. Isle of Man Constabulary; 2005.

"Reglamento de condiciones sanitarias, ambientales y de seguridad básicas en locales de uso público", Ministerio de Salud, 2009.

"Regulation of the licensed Drinking environment: a major Opportunity for crime Prevention" Tim Stockwell, Curtin University.

Temperature and Aggression: Effects on Quarterly, and Yearly, City Rates of Violent and Nonviolent Crime." Journal of Personality and Social Psychology. Anderson, CA; 1987.



[www.seguridadpublica.gob.cl](http://www.seguridadpublica.gob.cl)