

Publicación

Relaciones entre la policía y la población: desafíos, prácticas locales y recomendaciones

Introducción



Para que la policía pueda trabajar de forma eficaz y pacífica y que la población se sienta segura, es imprescindible que entre ambos existan unas buenas relaciones. Sin embargo, en algunos países y ciudades de Europa estas relaciones resultan conflictivas; si bien en la mayoría de naciones la imagen de la policía como institución es relativamente positiva. Es fundamental asegurar la buena calidad de estas relaciones ya que la policía es un actor clave en el sistema de prevención de la delincuencia, tal y como lo recordaron los miembros del Efus en el Manifiesto de Aubervilliers y Saint-Denis (2012).

Puesto que las ciudades desempeñan un papel central en la vida local, pueden contribuir al acercamiento entre policía y ciudadanos, ejerciendo de intermediarias. Teniendo en cuenta las diferencias organizativas, culturales y doctrinales propias a las fuerzas del orden de cada país, varias ciudades europeas han trabajado de forma macomunada para determinar los factores de alejamiento entre la policía y la población y, en especial, con miras a definir los medios por los que las autoridades locales pueden contribuir a reforzar, o en algunos casos restablecer, dicha relación.

El Efus ha llevado a cabo el proyecto europeo IMPPULSE (*IMproving Police-Population Understanding for Local SEcurity*), en cuyo marco se ha reunido a ocho ciudades: Amiens, Aubervilliers, Nantes, Toulouse (Francia), Barcelona (España), Milán (Italia), Lisboa (Portugal) y Bruselas (Bélgica), representada por su zona de policía. Entre el año 2013 y 2015, estas ciudades han trabajado en uno o varios aspectos de esta problemática a través de la ejecución de proyectos piloto en cada una de las ciudades socias del proyecto europeo.

Una vez concluido este proyecto y basándose en la experiencia adquirida, los participantes han establecido un conjunto de principios y recomendaciones orientados a mejorar las relaciones entre la policía y los ciudadanos con el objetivo de que su trabajo pueda beneficiar a otras autoridades locales europeas.

Tales principios y recomendaciones están recogidos en la publicación *Police-populations relations: Challenges, Local Practices and Recommendations* (Relaciones entre la policía y la población: desafíos, prácticas locales y recomendaciones, edición bilingüe francés/inglés). A continuación se proporciona un resumen.

licía; esta forma parte de un conjunto de actores que trabajan para lograr la cohesión social en la comunidad.

La doctrina de acción de la policía y su organización deben:

- ▶ basar sus métodos de intervención en la proximidad con el público a fin de atender los problemas cotidianos de los ciudadanos del mismo modo que se responde ante situaciones de emergencia y delitos graves;
- ▶ otorgar más valor a la calidad del servicio prestado que a la medición cuantitativa de la actividad de los servicios;
- ▶ promover un enfoque desde el terreno, favoreciendo la promoción de la iniciativa a nivel local, teniendo en cuenta los principios de subsidiariedad y proximidad e involucrando a toda la línea jerárquica.

El papel de las ciudades:

- ▶ tanto los ciudadanos como las organizaciones policiales deben aceptar la función de intermediario que puede desempeñar la ciudad para construir y fortalecer la relación entre la policía y la población;
- ▶ las ciudades deben participar en el establecimiento y mantenimiento de instancias de concertación que representen al conjunto de la población y en particular a los grupos más alejados de las instituciones, a través de las cuales se podrá entablar un diálogo sobre las prioridades de las acciones de prevención. También pueden contribuir a la hora de determinar la participación ciudadana en la acción preventiva de las fuerzas del orden.

El ciudadano debe poder:

- ▶ expresar sus expectativas en materia de seguridad y ser escuchado;
- ▶ ser informado sobre las consideraciones que se dan a los problemas de seguridad que le afectan directamente, así como las medidas adoptadas por la policía para resolver los problemas de su ciudad;
- ▶ participar sin que se le exija ni permita suplir la labor policial; dicha participación debe regirse por una serie de principios éticos y salvaguardas a fin de evitar excesos y riesgos

La imagen de la policía:

- ▶ la policía debe estar visible y llevar uniformes y equipos adecuados a las circunstancias;
- ▶ la policía debe organizar la acogida del público teniendo presentes las limitaciones geográficas y los componentes sociológicos de la población;
- ▶ la policía debe encargarse de su propia comunicación con los medios de comunicación de manera que su trabajo esté mejor representado y valorado en la prensa así como en documentales, películas de ficción y demás producciones mediáticas.

Por su parte, el segundo proyecto consiste en la elaboración de una guía práctica en edición de bolsillo que todos los policías, en patrulla o intervención, pueden llevar consigo. Esta guía de intervención, también disponible en versión digital y que se puede descargar directamente en el *smartphone*, proporciona información detallada sobre una veintena de casos concretos a los que pueden enfrentarse los agentes de policía y les facilita soluciones sencillas, inmediatas y fáciles. La filosofía de esta guía, de carácter evolutivo, es atender de forma eficaz al ciudadano mediante el fortalecimiento de los conocimientos de sus agentes de policía.

Fortalecer los servicios prestados a los ciudadanos, ciudad de Milán

A fin de mejorar la comunicación sobre seguridad con los ciudadanos, la ciudad de Milán ha puesto en marcha dos iniciativas con el apoyo del proyecto IMPULSE.

La primera consistía en dotar a los agentes de policía que trabajan en el centro de llamadas de emergencia con herramientas eficaces para responder a las demandas de sus interlocutores, especialmente cuando estos están en estado de pánico o muy irritados. Se organizaron sesiones de formación diseñadas a partir de llamadas reales. Los participantes tenían que identificar los puntos fuertes y débiles de la gestión de las llamadas así como las mejores prácticas. También se impartió formación a los agentes de policía sobre comunicación proactiva. Una vez concluida la formación, el 79% de los participantes afirmó que los conocimientos adquiridos le resultaban “muy útiles” para su trabajo.

Además, partiendo del hecho de que la mayor parte de los malentendidos entre la policía y la población están relacionados con el desconocimiento de las reglas y competencias de la policía local, la ciudad ha decidido poner en marcha un proyecto orientado a corregir esta situación. Para ello se ha elaborado una guía cuya finalidad es facilitar que los ciudadanos conozcan mejor la totalidad de servicios que ofrece la policía y los utilicen de forma correcta. Recoge una serie de notas en las que se describe el conjunto de actividades que desempeña la policía local así como todos los números de teléfonos de interés.

>>>>> Sensibilización de los ciudadanos sobre el papel de la policía

Espacio para la ciudadanía, ciudad de Amiens

A fin de reforzar el concepto de servicio público, la ciudad de Amiens ha creado un “espacio para la ciudadanía” con miras a facilitar el acceso a los derechos y atender las necesidades de información de los residentes, asociaciones, profesionales e instituciones o, en caso de ser necesario, orientarlos hacia las estructuras y servicios pertinentes. Con este espacio se pretende crear un lugar de encuentro e intercambio entre los habitantes con el fin de anticipar temores y tensiones por medio del diálogo y la creación de vínculos sociales, al tiempo que se promueve la tolerancia y, en particular, el compromiso de todos. La información que se proporciona abarca todos los aspectos de la ciudadanía. Se organizan actividades de comunicación, educación o sen-

sibilización y se ofrecen folletos informativos continuamente. Con el objetivo de garantizar que todos participen en la vida de la ciudad, se ha instalado dentro del espacio para la ciudadanía el punto de acceso al derecho, un dispositivo municipal (con la marca del consejo departamental de acceso al derecho). Su misión es que cada uno conozca sus derechos y asegurar la mediación, cuando esta sea necesaria.

Además, la ciudad ha puesto en marcha una iniciativa que reúne a jóvenes de las zonas de seguridad prioritaria de Amiens y agentes de policía en torno a una causa común: el uso del casco en los vehículos de dos ruedas. En el marco de esta iniciativa, seis jóvenes de entre 14 y 25 años y varios policías, tanto nacionales como municipales, han participado en la elaboración de un cortometraje de sensibilización de treinta segundos de duración

Descongestionar el centro de llamadas de la policía nacional, ciudad de Nantes

El contacto entre la policía de Nantes y la población de la aglomeración se produce principalmente a través de las llamadas de emergencia al número 17. Si bien este servicio funciona de manera satisfactoria, hay determinados elementos, como falta de tiempo para atender debidamente cada petición, llamadas irrelevantes y desconocimiento de los servicios a los que dirigirse, que causan problemas y frustración tanto para los ciudadanos que realizan la llamada como para los agentes de policía.

Con miras a satisfacer las necesidades de comunicación y aclarar el recurso a las llamadas de emergencia, los profesionales y personas elegidas de la ciudad de Nantes implicados en el proyecto han decidido romper los códigos institucionales para adoptar un tono humorístico por medio de los infortunios de “Super Héros 17” (Superhéroe 17), un personaje de dibujos animados creado para la ocasión y que aparece en carteles. En el proceso también se ha involucrado a dos jóvenes de la ciudad de Nantes a fin de que puedan conocer el funcionamiento de la policía.

Al mismo tiempo, la ciudad ha querido mejorar el servicio prestado a los ciudadanos que recurren al número 17 al facilitar el desvío de las llamadas que no son urgentes a los servicios pertinentes gracias a un mayor conocimiento entre los servicios. Con este fin se han organizado diversas reuniones entre el centro de información y mando y los distintos servicios responsables de velar por la seguridad y la tranquilidad pública con miras a que cada uno entienda mejor el funcionamiento y las limitaciones del otro.

Mejorar la comunicación entre distintos servicios de la colectividad y los ciudadanos, ciudad de Toulouse

La ciudad de Toulouse cuenta con una plataforma telefónica, que opera 24 horas al día, 7 días a la semana, cuya finalidad es satisfacer las muchas y variadas demandas de los usuarios (250 000 llamadas al año), en particular en materia de incivilidad, alteración de la tranquilidad y problemas de seguridad. En este ámbito, la antigua herramienta, conocida como « Office de la Tranqui-

llité (Oficina de la tranquilidad), había suscitado varias insatisfacciones. Se llevó a cabo un exhaustivo ejercicio de reorganización a fin de proporcionar a los tolosanos respuestas prácticas rápidas y eficaces. Hace poco que se ha vuelto a bautizar a esta herramienta con el nombre «Allô Toulouse» (Hola Toulouse). En este contexto, y gracias a la participación en el proyecto europeo IMPPULSE, la colectividad pudo beneficiarse de una medida centrada en el envío automático de información a los usuarios que recurren al servicio «Allô Toulouse».

Este proyecto reposa principalmente en la idea de que en materia de inseguridad, una persona bien informada está más capacitada para entender el funcionamiento y modalidades de intervención de la colectividad (o de sus socios). Gracias a unas modalidades de comunicación modernizadas, rediseñadas y mejoradas, el ciudadano es más receptivo a las soluciones a su problema que le proporciona la colectividad, a través de la herramienta de referencia en este ámbito, « Allô Toulouse». Ahora, el ciudadano entiende y tiene una percepción más positiva de la respuesta que se le da así como de los actores que intervienen en su ejecución.

>>>> Enfoque específico por grupo de población

Reducir las tensiones entre los jóvenes y la policía, ciudad de Aubervilliers

Una de las prioridades de la ciudad de Aubervilliers es reducir las tensiones entre los jóvenes y la policía. Para ello, y con el apoyo del proyecto IMPPULSE, se ha llevado a cabo un proyecto con fines pedagógicos que combina diálogo y comunicación.

La primera fase del proyecto pretendía crear espacios para el diálogo entre los jóvenes y la policía para “deconstruir” los estereotipos existentes de una y otra parte. A tal efecto, el consejo local de juventud de Aubervilliers ha celebrado varias reuniones entre adultos jóvenes y agentes de policía. Estos intercambios han resultado en la producción de un vídeo de unos quince minutos de duración, que está a disposición de todos los profesionales de este ámbito como herramienta de mediación y apoyo al diálogo.

Al mismo tiempo, la ciudad ha organizado talleres de cómics en los que han participado unos 20 adolescentes (de entre 11 y 17 años), donde han conocido a Berthet One, un ex recluso y actualmente famoso dibujante de cómics por interpretar con sus dibujos la imagen que los jóvenes tienen de la policía.

La segunda fase del proyecto, dedicada a la comunicación, tenía por objeto informar a la población sobre los problemas y limitaciones a los que se enfrentan diariamente los agentes de policía y que estos conozcan mejor el territorio en el que trabajan y sus características. A tal efecto se han celebrado cinco reuniones entre policías y habitantes de la ciudad. A fin de llegar al mayor número de ciudadanos posible, el periódico municipal *Aubermensuel* se ha hecho eco de todas las actividades organizadas por la ciudad en torno a este tema.

Derribar estereotipos entre jóvenes y figuras de autoridad, ciudad de Barcelona

Habida cuenta del creciente deterioro de los vínculos entre los jóvenes y los representantes de la autoridad (profesores o policías presentes en el espacio público), la ciudad de Barcelona ha desarrollado una iniciativa llamada “Juventud y Autoridad”, por medio de la dirección de los servicios de prevención y en asociación con dos centros de barrio para jóvenes.

El objetivo es mejorar las relaciones de los jóvenes con la policía y los profesores mediante una labor de comunicación y comprensión mutua. A través de talleres organizados en forma de actividades lúdicas, los adolescentes, los agentes de policía y los profesores tienen la oportunidad de interactuar en un contexto neutral, sin relaciones de autoridad. Dicho entorno permite que los tres grupos entablen un diálogo constructivo, salgan a la luz los conflictos existentes y se derriben estereotipos y prejuicios mutuos. La iniciativa también pretende dotar a los profesores y la policía con las herramientas de comunicación y formación necesarias para apoyarlos en su trabajo diario con la población joven.

Tras la implementación de esta primera fase piloto respaldada por el proyecto IMPULSE, se ha ampliado la iniciativa a otros dos barrios, con recursos y presupuesto del Ayuntamiento.

Un modelo de policía comunitaria, ciudad de Lisboa

En el marco de un proyecto que la policía comunitaria lleva a cabo en el barrio de Baixa-Chiado desde 2007, la Policía Municipal de Lisboa (PML) quiere poner en práctica una nueva estrategia para el barrio, uno de los más comerciales y turísticos de la ciudad.

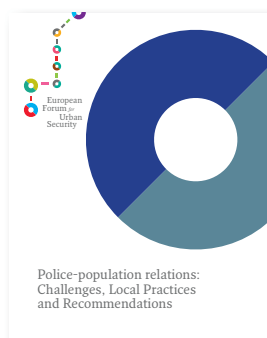
Con el apoyo del proyecto IMPULSE, la PML ha decidido poner en marcha un proyecto de seguridad local centrado en el turismo y basado en un enfoque preventivo con la participación de los socios locales del barrio.

El proyecto, que se titula “Baixa-Chiado, la atención puesta en la calle”, tiene como objetivo mejorar la interacción y la comunicación entre la policía municipal y los visitantes. Además, los comerciantes locales han aceptado ejercer de mediadores entre la policía y la comunidad. Se llegó a un acuerdo con ellos para que sean el punto de contacto entre los turistas y la policía en caso de asalto, robo u otros delitos. En los escaparates de las tiendas y demás negocios hay carteles que informan a los turistas de que, en caso de necesidad, pueden pedir ayuda dentro del establecimiento para ponerse en contacto con la policía. En base a las necesidades específicas de los turistas, la policía local ha recibido formación en materia de comunicación interpersonal y lengua inglesa.

Police-populations relations: Challenges, Local Practices and Recommendations

La publicación *Police-populations relations: Challenges, Local Practices and Recommendations* (edición bilingüe francés-inglés) es el fruto de dos años de trabajo en el marco del proyecto europeo IMPPULSE. A partir de la experiencia de las ciudades socias en el proyecto y el punto de vista de los expertos, se proporciona una visión general de los principales desafíos relacionados con el papel de las ciudades en la mejora de la relación entre la policía y la población. En esta publicación también se describen los proyectos piloto que se han llevado a cabo en las ciudades con el fin de mejorar la relación a corto y medio plazo.

Por último, se incluyen indicaciones para que cada ciudad o región europea pueda evaluar proyectos de este tipo y se ofrecen una serie de recomendaciones para establecer o fortalecer unas relaciones de confianza entre la policía y la población.



Los miembros del Efus pueden acceder a la publicación *Police-populations relations: Challenges, Local Practices and Recommendations* disponible en inglés y francés, y descargarla de forma gratuita en la plataforma Efus Network www.efus-network.eu

Si desea recibir una copia impresa, rellene la orden de pedido que se proporciona a continuación.

>>>>> Socios



Este es un proyecto cofinanciado por la Comisión Europea, Dirección General de Asuntos Internos - ISEC 2012

Este documento compromete únicamente a sus autores y la Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en el mismo.

Orden de pedido

Para recibir la publicación *Police-populations relations: Challenges, Local Practices and Recommendations* (edición bilingüe francés-inglés), rellene la siguiente orden de pedido:

Número de copias

Nombre y apellido

Ocupación

Empresa/institución

Dirección

Ciudad

Código postal

País

Correo electrónico

Teléfono

Los miembros del Efus pueden recibir hasta tres copias gratuitas. Si usted no es miembro del Efus y desea recibir esta publicación, envíenos esta orden de pedido y la suma de 8€ para los costos de envío, por cada copia encargada.

Puede enviarnos la orden de pedido por:

Correo postal:

Forum européen pour la sécurité urbaine
10, rue des Montiboefus
75020 Paris - France


Correo electrónico: contact@efus.eu

Fax: +33 1 40 64 49 10

Hay disponibles muchas más publicaciones.

Visite nuestro sitio web: www.efus.eu





Traducción: Mariana Cristellys
Diseño: Michel & Michel
Impresión: Cloître Imprimeurs (Francia)

Publicado por:
Foro Europeo para la Seguridad Urbana - Efus
10, rue des Montiboeuifs
75020 París
FRANCIA
www.efus.eu
contact@efus.eu
Tel: +33 (0)1 40 64 49 00