

# Societat

## Els Mossos d'Esquadra, un servei públic a la regió policial de Girona

---

Rosa Negre



Nens amb  
un policia  
de trànsit.

Les organitzacions policials europees han transitat, en els darrers anys, des d'uns models basats en l'ordre públic a uns models basats en el servei públic. Els Mossos d'Esquadra, des de la seva gènesi, han estat concebuts com una policia de servei al ciutadà amb un mandat explícit de ser una policia comunitària.

Aquesta policia se sustenta sobre un model en què la seguretat no és exclusiva de l'Estat, sinó que es fa extensiva a la ciutadania. Si l'estratègia posa l'èmfasi en la prevenció del delictes estarem d'acord que ens trobem davant d'un gran repte, i si a més acceptem que la llei, per ella mateixa, té les seves limitacions, aleshores entendrem que forjar una relació de confiança i col·laboració entre la policia i la ciutadania serà bàsic per assolir els objectius genèrics: prevenció del delictes, percepció de seguretat i, en conseqüència, augment de la qualitat de vida. Naturalment, ens trobem davant d'un plantejament de màxims.

## Les comarques gironines van ser pioneres en la creació de l'interlocutor policial amb la comunitat, actualment ja consolidat arreu del territori

### La policia comunitària

La policia comunitària només és concebible des d'una perspectiva optimista de la seguretat, és a dir, des de la convicció que la criminalitat no té una naturalesa irreductible i determinada, o, el que és el mateix, es fonamenta sobre la creença que l'home pot transformar la realitat social.

Aquesta nova concepció de servei policial esdevé una aproximació més exhaustiva i profunda a la seguretat que comporta, no només donar resposta als il·lícits, sinó que abraça una disparitat d'eventualitats que recollim dins el que anomenem la funció assistencial, preventiva o de proactivitat de la policia. El seu punt de partida és l'anàlisi de l'entorn social com a metodologia bàsica per establir els indicadors de les disfuncions socials que comportin il·lícits. Aquesta anàlisi i estudi de la realitat porta implícita l'activitat interdepartamental —és a dir, transversal— del mateix cos de policia, i integral entre aquest i els altres òrgans de l'Administració i de la comunitat.

Així mateix, cal advertir que resultaria erroni pensar que aquesta orientació comporta una concepció omnicomprensiva de la policia o d'assumpció de tasques no pròpies amb caràcter subsidiari. La policia, dins del repartiment de competències de l'Estat, té encomanada la tasca de protegir les llibertats, garantir els drets i la seguretat ciutadana. Aquest és el criteri rector que ha de regir en la discriminació de tasques a desenvolupar per la policia. Tot allò que depassi aquest marc no serà competència seva. Així, en aquelles situacions de conflicte en què sigui necessari un abordatge transversal, l'estratègia entindrà que la intervenció reactiva policial serà, en tot cas, la darrera ràtio a aplicar, i desestimarà l'actuació subsidiària, ja que, si l'esti-

méssim, correriem el risc d'augmentar la complexitat i la gravetat dels problemes en lloc de solucionar-los.

En la mateixa línia ens adonem que els canvis socials han portat un increment de demandes de la societat vers la policia, especialment pel que fa a l'àmbit cívic i de convivència (conflictes veïnals, d'ús d'espai públic...), i des de la policia ho entenem arriscat, ja que en cap cas no pot resultar saludable que una societat resolgui de manera sistemàtica aquest tipus de problemàtiques des d'aquest estament. El debilitament d'altres instruments cívics i de l'Administració comporta un empobriment social difícilment justificable.

Just començar aquest article apuntàvem que Catalunya apostà pel model de policia comunitària quan a final del segle XX va crear una policia pròpia. Tot i així, fer-la esdevenir una realitat requereix d'un esforç i d'unes estratègies que han de permetre recuperar la confiança de la ciutadania i canviar la imatge preconstituïda de la institució policial, que en ocasions li dificulta la participació. Una visió reduccionista que defensa tasques exclusives de repressió a la seva policia interfereix directament en el plantejament de màxims que defensem.

És evident que la policia exercirà sempre un poder coercitiu quan el sistema perilli per l'acció d'elements desestabilitzadors, però el seu objectiu és molt més ambiciós, ja que pretén avançar-se al conflicte, cerca entendre les raons de la desestabilització i des de l'àmbit preventiu impulsa estratègies que li han de permetre neutralitzar-lo abans no prengui cos.

### Els programes de proximitat

La policia és un servei públic que dispensa seguretat a la ciutadania, està organitzada d'acord amb un model

comunitari i desenvolupa programes de proximitat.

Les estratègies de prevenció de la criminalitat disposen d'un enfocament flexible. En aquest cas, la policia identifica els punts sensibles atenent les singularitats del territori i elabora programes de proximitat que desenvolupa de manera individual o amb un abordatge conjunt amb els altres operadors implicats del sistema.

Els programes de proximitat constitueixen un element tangible del model comunitari i són l'aplicació pràctica, particular i concreta, tant a nivell territorial com temporal, d'una estratègia que pretén evitar que es produeixin les condicions favorables per a l'aparició del delictes i els problemes de convivència. Els programes —dissenyats, aplicats i sotmesos a valoració en un punt territorial concret— obren la possibilitat a altres zones de tenir-los en compte i d'aplicar-los si així s'estima oportú.

En aquest sentit hi ha experiències d'èxit, entre altres, amb la gent gran (lliurament de consells de seguretat referits a estafes), amb dones novingudes aplicant el programa «Dona, tu també comptes», que incidí en la prevenció de la violència domèstica, i amb els més joves (seguretat viària).

### Oficina de Relacions amb la Comunitat (ORC), experiència pionera a les comarques gironines

L'any 2000 les comarques gironines van ser pioneres en la creació de la figura de l'interlocutor policial amb la comunitat. Actualment, aquesta figura està consolidada arreu del territori de desplegament.

La Regió Policial de Girona, territori que coincideix amb la província de Girona, exceptuant la comarca de la Cerdanya, té a cada comissaria un mínim d'un professional dedicat a les



Amb ciutadans d'origen estranger.

relacions amb la comunitat. En aquests moments la Regió disposa d'un total de dotze persones que realitzen aquesta tasca.

Les ORC van ser creades a partir de la intuïció que calia incrementar els contactes amb el teixit social i associatiu i que la porta d'entrada d'aquestes a la policia havia de tenir un rostre i un nom amb facilitat per a les relacions humanes i format en tècniques de comunicació. L'interlocutor amb la comunitat ha esdevingut una eina de suport imprescindible dels responsables policials i un referent tangible per a la ciutadania a l'hora de canalitzar les seves demandes.

Les ORC inverteixen esforços a establir llaços de confiança amb la ciutadania i amb el teixit associatiu i cívic. L'estratègia no es fixa objectius immediats, sinó que requereix d'un procés de maduració que aprofundeix en la relació de confiança amb el ciutadà com a font d'informació i com a detector de possibles problemes relacionats amb la seguretat del

seu barri, lloc de treball..., els ciutadans són socis actius de la policia per resoldre els problemes de seguretat de la comunitat.

Un contacte estret entre la policia i la comunitat dona una nova dimensió a les activitats de control de la delinqüència i policialment es valora com a positiu utilitzar els canals establerts de comunicació per lliurar informació als ciutadans sobre les maneres de protegir-se i de prevenir ser víctimes d'actes delictuosos, especialment quan s'observen canvis en la metodologia delictiva o quan apareixen riscos nous.

Aquests professionals, amb la seva tasca d'impuls, coordinació i registre faciliten l'aplicació i avaluació dels diferents programes de proximitat que es poden emprar en qualsevol problemàtica. En tot cas, les singularitats del territori fan que els grups d'interès variïn d'un lloc a un altre o que requereixin d'un impuls diferent. Per exemple, en zones de costa no serà el mateix l'època de *boom* turístic que

quan l'ocupació hotelera està al mínim. És cert, però, que hi ha unes temàtiques i uns grups que mereixen una atenció continuada arreu; així, atenent la temàtica ens trobem amb la violència domèstica i de gènere, i atenent els grups identifiquem els nous grups, la gent gran i els joves.

Els interlocutors amb la comunitat també mantenen contactes estrets amb les associacions de veïns, gremis i amb aquells sectors professionals que poden tenir més risc a nivell de seguretat, com taxistes, joiers i farmacèutics.

#### Aproximació a la gent gran

És una prioritat en l'agenda de les relacions amb la comunitat l'atenció a aquest grup de risc.

El col·lectiu de gent gran és objecte d'interès policial perquè disposa d'un gran capital d'informació que no podem desestimar i alhora és un grup de població vulnerable de ser víctima de determinats delictes que en ocasions es poden evitar si se saben adoptar les mesures apropiades de seguretat.

A les comarques gironines, els 12 interlocutors amb la comunitat tenen contacte periòdic amb els casos d'avis del territori; sovint són contactes presencials que utilitzen el format de xerrada informativa, però cada cop més es fa també ús de les noves tecnologies, i s'utilitzen les llistes de distribució del correu electrònic per fer arribar informació urgent sobre, per exemple, estafes que puguin estar incidint en una zona determinada.

La trobada amb els grups pretén aprofundir en el coneixement de la tasca policial, facilitar un accés còmode a aquests usuaris als diferents serveis, i informar i fer prevenció en seguretat de temes com la violència domèstica, els furtos, la seguretat viària, les estafes...

## Quan es va començar a treballar amb els nouvinguts a Girona, el percentatge era del 5%. Després de sis anys, es troba pels volts del 17%

### Aproximació als nouvinguts

Aviat seran un milió les persones que sense haver nascut a Catalunya estaran donant forma als seus projectes de vida en aquest territori. La policia no pot desatendre aquesta realitat, no pot obviar que la confiança d'aquests nous ciutadans vers el servei públic està per construir i que això no ho facilita ni la situació d'irregularitat administrativa en què alguns inicien l'estada al país ni els models de referència dels països d'on provenen, a voltes tan diferents. Tot i així des del principi hem entès que en cap cas eren dificultats insalvables i l'objectiu ha estat cercar estratègies d'aproximació per donar-nos a conèixer i tractar temàtiques d'interès compartit.

A les comarques gironines, quan es va identificar la necessitat de treballar amb èmfasi especial amb aquest grup de població el percentatge de gent nouvinguda era el 5%; actualment, després de sis anys, la xifra es troba pels volts del 17%.

Aquesta realitat posa de relleu fins a quin punt ens trobem en un escenari canviant on apareixen noves maneres d'entendre la vida individual i col·lectiva, d'ús de l'espai públic, de rols familiars, de maneres d'organitzar-se socialment..., i, atenent aquests canvis, com a organització policial moderna ens exigim evolucionar en la mateixa mesura que la societat es transforma dotant-nos d'eines que ens permeten afrontar amb èxit les noves demandes de què som objecte. Si, tal com dèiem al principi, la lluita contra la criminalitat i els problemes de convivència han de comptar amb la ineludible implicació dels ciutadans, seria una imprudència acomodar-nos en el silenci d'un grup tan important de població.

Les estratègies d'aproximació fa anys que són una realitat; l'interlocutor



Intercanviant experiències amb gent gran.

amb la comunitat té un contacte estret amb les associacions, amb les oficines de suport al nouvingut, amb les entitats.... Actualment és un canal consolidat d'accés i de lliurament d'informació. El suport d'entitats com poden ser Servei d'Atenció a l'Immigrant, Pagesos Solidaris, centres cívics, el Departament d'Educació, associacions de nouvinguts... ha permès fer xerrades informatives i visites guiades a les comissaries del territori. A tall d'exemple vull esmentar que en el període que va del 2000 al 2005, a les comarques gironines s'han fet 136 xerrades, amb l'assistència de 2.537 persones.

Des del cos policial valorem com a molt positiu aquest programa de proximitat, en primer lloc perquè és una via de presentació del cos i permet tractar temes d'interès a nivell de seguretat, com el valor de la denúncia, la discriminació ètnica, la convivència en el territori, el trànsit, la violència domèstica i la mutilació genital femenina. En segon lloc, perquè posa veu als nouvinguts i amb

les seves aportacions es poden adoptar mesures preventives a nivell de seguretat, i, finalment, perquè la xerrada informativa és l'espai idoni per fer-li sentir que és part activa del projecte de construcció de la Catalunya del present i del futur i, en conseqüència, la seva veu i la seva manera de veure les coses és important.

### Aproximació als nens i als adolescents

L'esforç realitzat amb aquests grups és quantitativament i qualitativament prou rellevant. L'any 2005, sumant visites i xerrades, es van fer un total de 511 trobades amb grups, que van comportar el contacte amb 9.605 joves.

Som conscients que la infància i l'adolescència són etapes que no podem desatendre si volem forjar una bona relació amb els adults del demà. Per a la policia és una inversió de futur i per això agraïm que cada any hi hagi escoles que a l'hora de planificar les sortides del centre ens tinguin en compte i valorin com a positiva



Parlant de la dona i de tradicions africanes.

l'experiència que pot representar per als més petits visitar una comissaria de policia i conèixer les tasques que s'hi realitzen.

Per altra banda, hi ha temes que preocupen socialment i que les parts implicades s'exigeixen de treballar de manera isolada o a través de l'abordatge transversal. Un exemple d'aquesta participació la trobem en la formació en seguretat viària que lliuren professionals policials de trànsit, que mitjançant el joc i les dinàmiques de grup vetllen per promoure una actitud responsable de l'ús de la via, treballen perquè els nens interioritzin la importància de l'ús de les mesures de seguretat passiva..., tot això al mateix temps que fan una inversió de futur impulsant des de darrere un canvi d'actitud al volant dels conductors del demà.

A nivell d'instituts, les demandes s'amplien, ja que la preocupació pel consum de drogues, la violència de gènere, la conflictivitat entre joves i l'incivisme, entre altres, es fa extensiva a molts centres i promou iniciatives d'abordatge transversal en què, a vegades, des de la policia s'intervé facilitant informació policial dels temes d'interès.

### Total de xerrades i visites realitzades pels Mossos d'Esquadra a la Regió Policial de Girona durant l'any 2005.

Col·lectius	Total xerrades visites a comissaria	Total destinatariis
Gent gran (estafes, seguretat viària...)	36	1.474
Nouvinguts (aproximació policial / drets i deures...)	32	480
Nens (seguretat viària)	200	942
Nens (visites comissaria)	97	2.948
Joves (aproximació policial, civisme, drogues, drets i deures...)	214	5.715
Professors / AMPA (aproximació policial, civisme, drogues...)	18	597
Dones (violència domèstica i de gènere)	14	300
Altres	33	260
<b>TOTAL</b>	<b>644</b>	<b>12.716</b>

### Violència domèstica i de gènere

Amb l'interès i el compromís d'eradicar la violència de gènere i la violència que s'esdevé en l'àmbit familiar els interlocutors impulsen trobades per tractar aquesta temàtica amb la comunitat. La informació i la sensibilització social és clau per combatre aquest llast, i atenent aquests extrems els grups policials d'atenció a la víctima i els professionals de relacions amb la comunitat tracten aquests temes amb els diferents grups d'edat sempre que s'escau.

Durant l'any 2005, a les comarques gironines es va tractar la violència domèstica i de gènere amb joves adolescents, amb associacions de dones i també amb gent gran.

En les xerrades informatives al col·lectiu nouvingut també se sol tractar aquesta temàtica, tant amb els grups d'homes com amb els grups de dones, perquè es considera oportú explicar la situació actual a Catalunya i l'alt nombre de víctimes, fer conèixer el marc legal, les eines i els recursos que hi ha per combatre-la, i incrementar la sensibilització vers aquestes situacions victimològiques.

L'objectiu de qualsevol xerrada informativa, adreçada a qualsevol grup, és que la possible víctima pugui identificar els elements que la sotmeten a una situació de victimologia i que pugui reaccionar i combatre-la al més aviat possible. Així mateix, el suport i compromís social en no donar espai a aquest tipus d'agressions és imprescindible, per la qual cosa la col·laboració ciutadana, el suport a les víctimes i el rebuig de les conductes dels agressors són objectius que també consten en l'agenda policial.

Aquestes són algunes de les accions concretes que s'han desenvolupat en els darrers temps a les comarques gironines, iniciatives que han pretès i pretenen vetllar per la seguretat i el benestar del poble a partir d'un treball proactiu, en moltes ocasions transversal i sempre amb l'interès d'assumir el repte amb un esperit i una filosofia de millora continuada.

Com dèiem al principi, és el moment de la policia comunitària, una policia centrada en la qualitat del servei policial i que dona un nou impuls a les relacions amb la ciutadania.

Rosa Negre és sergenta de Mossos d'Esquadra