

# **CULTURA POLICIAL Y POLICÍA DE PROXIMIDAD: UN ESTUDIO SOBRE LA *GUÀRDIA URBANA DE BARCELONA***

ÁLVARO RODRÍGUEZ BEITIA

Tutor: David Felip Saborit

Curso académico: 2017/2018

Trabajo Final de Grado

Grado en Criminología y Políticas Públicas de Prevención

Universitat Pompeu Fabra

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Álvaro Rodríguez Beitia, certifico que el presente trabajo no ha sido presentado en la evaluación de ninguna otra asignatura, ya sea en parte o en su totalidad. Certifico también que su contenido es original y que soy el único autor, no incluyendo ningún material anteriormente publicado o escrito por otras personas salvo aquellos casos indicados en a lo largo del texto.

Como autor de la memoria original de este Trabajo de Fin de Grado autorizo a la UPF a disponerla y publicarla en el *e-Repository: Repositori Digital de la UPF*, <http://repositori.upf.edu>, o en cualquier otra plataforma digital creada por o participada por la Universidad, de acceso abierto por Internet. Esta autorización tiene carácter indefinido, gratuito y no exclusivo, es decir, soy libre de publicarla en cualquier otro sitio.

Álvaro Rodríguez Beitia

Barcelona, 18 de junio de 2018

## Resumen

El modelo policial de proximidad goza de gran popularidad en las actuales propuestas sobre distribución territorial de los agentes y cómo estos deben enfocar su función. Pese a ello, parecen existir ciertos roces entre la implementación de este modelo y algunos valores culturales de los funcionarios que deben personificarlo.

En la presente investigación se busca descifrar cómo se está implementando el proyecto de proximidad policial en la *Guàrdia Urbana de Barcelona*, y si existen rasgos de la cultura profesional característica de los cuerpos policiales que estén interfiriendo en su correcto desarrollo. Para ello, se ha recabado información mediante observación participante durante cien horas de prácticas en la unidad de Policía Comunitaria de *Ciutat Vella*, complementado con tres entrevistas conducidas con agentes del grupo.

**Palabras clave:** cultura policial, *mission-oriented*, proximidad, servicio público, policía local, entrevista, observación participante.

## Abstract

The proximity police model has been very popular in recent projects about territorial distribution of officers and how they must guide their role. Despite this, it seems to be frictions between the implementation of this model and some cultural values of the officers who have to embody it.

This investigation tries to figure out how the proximity police project is being implemented in *Guàrdia Urbana de Barcelona*, and if some features of police professional culture are interfering in its correct development. To this purpose, the information has been sought using one hundred hours of participant observation in *Policía Comunitaria* unit of *Ciutat Vella*, together with three interviews conducted with officers of this group.

**Keywords:** police culture, mission-oriented, proximity, public service, local police, interview, participant observation.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. Introducción.....	4
2. Marco teórico.....	5
2.1. La cultura policial.....	5
2.1.1. La socialización profesional.....	6
2.1.2. La cultura policial como respuesta a la presión del trabajo.....	8
2.1.3. De los “valores” a los “recursos”: una aproximación desde la perspectiva de la Sociología Cultural.....	9
2.2. El modelo policial de proximidad: la Policía Comunitaria.....	10
3. Objetivos y justificación.....	11
4. Metodología.....	13
5. Resultados y discusión.....	14
5.1. <i>Policia de barri</i> : formación.....	14
5.2. <i>Policia de barri</i> : funciones.....	17
5.3. Satisfacción e insatisfacción.....	18
5.4. Descriptor <i>mission-oriented</i> .....	19
5.5. Discurso oficial y discurso personal.....	20
6. Conclusiones.....	22
7. Bibliografía.....	26
8. Anexo.....	27
8.1. Extractos de las entrevistas.....	27
8.2. Observación participante: notas.....	30

## **1. Introducción**

La crisis de legitimación del Estado, derivada de su incapacidad para proveer niveles satisfactorios de bienestar social y seguridad a sus ciudadanos -ya sea incapacidad objetiva, percepción subjetiva de quienes lo habitan o una mezcla de ambas-, ha obligado al aparato gubernativo a modificar el diseño de sus herramientas de control, a fin de dar respuesta a las demandas populares y reafirmar su legitimidad como actor necesario para garantizar la convivencia en sociedad. En materia de seguridad, el organismo público más afectado ha sido la policía. Este hecho no es de extrañar, pues desde la sustitución del control social militar por el policial -en España puede tomarse como referencia la creación de la Guardia Civil, en 1844, aunque en 1808 la Milicia Nacional ya constituyera un organismo policial revolucionario y transitorio, y todavía fuese anterior el primer embrión policial: las Escuadras de Cataluña, creadas en 1721 (Curbet, 1983)- hasta la actualidad ésta ha sido la organización estatal encargada del orden público y la seguridad interior por excelencia.

Recientemente, como describe Requena Hidalgo (2013), las autoridades políticas y administrativas se han visto obligadas a combatir una realidad general de nuestros tiempos: “la normalización de altas tasas de delitos y otras incivildades y [...] las limitaciones del sistema de justicia penal a la hora de hacerles frente” (p. 84; traducido del catalán). Desafortunadamente, la respuesta del Estado no ha ido más allá de la negación de la realidad en lo que al discurso político se refiere, y en cuanto a respuestas técnico-administrativas éstas han resultado poco visibles, en parte eclipsadas por la retórica política (Requena Hidalgo, 2013).

Sin embargo, entre las soluciones propuestas e implementadas destaca el renovado enfoque que se ha pretendido dar a los organismos policiales, más cercano a la comunidad, conocido como policía comunitaria o policía de proximidad. Este arquetipo policial busca apoyarse en la comunidad y cooperar con ella para favorecer un clima social seguro y cívico. Se procura abandonar la alteridad característica de modelos anteriores, dejando de lado la separación tradicional entre agentes y ciudadanos y desprendiéndose de la imagen de “fuerza de ocupación externa” (Requena Hidalgo, 2013, p. 85). Esta evolución en la concepción de la función policial deriva de la permanente demanda de seguridad ciudadana, especialmente aquella que no responde necesariamente a peligros reales: la seguridad subjetiva. Este tipo de seguridad, en tanto sensación de protección o desprotección individual frente a los riesgos que nos rodean, es realmente difícil de combatir dado que cualquier circunstancia que objetivamente carece de peligro concreto puede, subjetivamente, suponer a un individuo un temor considerable. Así, ciertos colectivos ciudadanos, generalmente

constituidos a nivel de barrio, demandan constantemente la vigilancia y persecución de actos desviados, faltas administrativas o delitos menores que crean cierto malestar en la comunidad: el ejercicio de la prostitución en la vía pública o en pisos habilitados, la venta pormenorizada de marihuana, el vandalismo juvenil o el consumo de alcohol en forma de “botellón” son algunos ejemplos.

Por tanto, existe una demanda de persecución de conductas que difícilmente es asumible por los recursos policiales. Por ello se articula la policía de proximidad, orientada a solventar, no tanto desde una perspectiva autoritaria sino mediadora, los conflictos menores que surgen en el seno del barrio. De este modo, los funcionarios encargados de llevar a cabo esta tarea se coordinan en red con todo el resto de servicios sociales, desde centros hospitalarios hasta organizaciones sin ánimo de lucro, pasando por los departamentos administrativos del ayuntamiento, con el fin de reconducir las problemáticas hacia los profesionales mejor capacitados para solucionarlas. En definitiva, como ya expresaba Torrente (1992): “La posibilidad de una policía capaz de asumir por sí sola el control de una sociedad es inimaginable. Lo puede hacer apoyándose en el resto de instituciones sociales y asumiendo, en todo caso, una parte específica” (p. 290).

Sin embargo, el reconocimiento que este modelo de gestión policial tiene y el consenso general acerca de su pertinencia y eficacia en el mantenimiento de una convivencia ordenada, no es siempre compartido por los propios agentes que deben llevarlo a cabo. Algunos aspectos de la cultura policial, es decir, aquellos valores y prácticas no escritas que modulan la actividad diaria y cotidiana de los agentes de policía, pueden jugar un papel relevante en la concepción que los funcionarios desarrollan acerca del modelo de policía comunitaria y, por ende, su predisposición a la hora de desarrollar esta función.

## **2. Marco teórico**

### **2.1. La cultura policial**

Tras décadas de análisis y multitud de estudios sobre el desarrollo de la actividad policial, la mayor parte de la academia coincide en afirmar la existencia de una cultura diferenciada, específica, con valores propios, que identifica a quienes forman parte de un cuerpo de policía. Este conjunto de valores compartidos, adquiridos mediante la socialización profesional, a su vez deriva en el desarrollo de prácticas comunes entre los agentes, tendiendo a una cierta automatización de las respuestas. Así, los funcionarios policiales asumen como propios los principios ocupacionales que les han sido transmitidos, que pasan a jugar un rol fundamental en la predicción de sus actuaciones. (Campeau, 2015; Loftus, 2010; Terpstra & Schaap, 2013)

En 1985, Reiner establecía las características principales de la cultura policial: conservadurismo, misión-acción, aislamiento, masculinidad, pesimismo y sospecha (Campeau, 2015, p. 1). Desde entonces, el ámbito policial y su funcionamiento han evolucionado, en parte gracias al esfuerzo académico por desvelar y entender estas características comunes, en parte gracias a la constante lucha reivindicativa de las minorías más afectadas por las mismas y la subsiguiente concienciación social. Por tanto, no sería correcto mantener como categorías indubitadas los aspectos tradicionalmente asociados a la cultura policial, generalmente con el propósito de destacar su faceta más oscura. Por ejemplo, la falta de responsabilidad, la resistencia a la innovación, el trato adverso a miembros de minorías étnicas o la falta de conformidad con las reglas formales (Terpstra & Schaap, 2013, p. 59), han sido problemas que las organizaciones policiales han acarreado durante años, pero que, por suerte, hoy en día se han reducido notablemente. Por ello, sería un error considerar que los cuerpos policiales actuales, especialmente en países democráticos desarrollados, pueden analizarse desde la perspectiva que se adoptaba 30 años atrás.

### **2.1.1. La socialización profesional**

La cultura policial se construye en base a la socialización profesional, transmitiendo a las sucesivas promociones de nuevos agentes unos valores arquetípicos que replican, aunque en la actualidad de forma diluida, suavizada, los establecidos por Reiner. Muchos de estos principios que el policía interioriza se introducen en su proceso de formación técnica y profesional, esto es, en la academia de policía. No obstante, los que superan la prueba de acceso para formarse como policías ya tienen de antemano ciertas características comunes. Así lo apunta el estudio de Monjardet (1997), reconociendo en los alumnos guardianes de la paz de la Policía Nacional tres rasgos compartidos previos a su formación policial: la proximidad con respecto al mundo policial, un gran optimismo profesional y un mayor acento sobre las dimensiones relacionales del trabajo. Respecto al primero de ellos, queda patente la proximidad, según datos del autor, cuando se observa que más del 80% de los alumnos, previamente a su condición de aspirantes al cuerpo policial, conocían personalmente a policías o gendarmes, y más de una tercera parte mantenía algún contacto a través de lazos familiares. En palabras de Monjardet (1997):

Estas proporciones [...] indican que esta opción profesional está más influenciada por las relaciones personales que por la publicidad de los concursos administrativos. Muestran, también, que la mayoría de los reclutados tienen a su llegada a la escuela [de policía] una información sobre la policía más nutrida -si no más exacta- que la de la mayoría de los jóvenes. (p. 14)

En cuanto al segundo rasgo compartido, el optimismo profesional se refleja en las aspiraciones profesionales que los alumnos exteriorizan: el 95% confía en que la Policía Nacional le permitirá materializar sus metas profesionales y el 99% declaran estar dispuestos a participar en concursos internos. Como expresa el autor, este alto grado de confianza en la administración a la que se incorporan supone un elemento clave en la construcción de la cultura profesional. Por último, el tercer rasgo común hace hincapié en la sorprendente concienciación que los alumnos presentan acerca de la necesidad de gozar de habilidades sociales, de estar realmente cualificados para desarrollar relaciones positivas y eficaces con los diferentes públicos a los que deberán atender. Además, la visión del cuerpo policial como instrumento represor y distante al público es muy minoritaria. (Monjardet, 1997, p. 15)

De los datos puede inferirse que ciertamente existen peculiaridades en los que serán agentes de policía, y éstas se manifiestan con anterioridad a la socialización profesional. Las características descritas en el párrafo anterior pueden conectarse con el extendido concepto de vocación, realmente presente en el sector laboral policial. Consecuentemente, podríamos afirmar que entre los aspirantes a policía existe una cierta predisposición interior, probablemente promovida por sus circunstancias personales -mayor contacto con el ámbito policial-, a ser socializados por la academia conforme a los valores que promueve la administración. Además, es destacable que los datos recogidos tras el periodo de formación de los agentes muestran un fuerte sector que dirige sus expectativas hacia una función de represión del crimen: el 50% de los participantes desearía incorporarse a una unidad de lucha contra la delincuencia (Monjardet, 1997, pp. 25-26). Por último, según el estudio existen dos campos en los que la opinión se homogeneiza tras el periodo de formación en la academia: la adopción masiva de un cierto número de estereotipos -entre los que destaca la asunción de que los medios de comunicación difunden una opinión negativa de los cuerpos policiales, afirmada por el 94%- y la honestidad como cualidad fundamental e indispensable para la profesión -muy relacionada con el conflicto constante entre eficacia policial y respeto a la norma- (Monjardet, 1997, p. 28).

En definitiva, cabe no perder de vista determinados hallazgos mencionados en la investigación de Monjardet que reflejan algunas de las características tradicionales de la cultura policial: la considerable proporción de aspirantes que desean enfocar su actividad a la lucha contra el crimen -50%-, conectado con la idea de trabajo como misión o *mission-oriented*; la generalizada creencia de que los medios de comunicación empeoran la imagen del cuerpo policial -94%-, relacionado con los conceptos de sospecha y aislamiento; y el conflicto constante entre eficacia policial y respeto a la norma, que pone en entredicho la prevalente honestidad y conecta con el concepto de cinismo.

### 2.1.2. La cultura policial como respuesta a la presión del trabajo

Según el trabajo etnográfico realizado por Loftus (2010), el bagaje cultural clásico de la organización policial sigue mediando en las actuaciones diarias de los agentes. Por ejemplo, un “exagerado sentimiento de misión” impregna su concepción sobre la función policial, destacando así sus diferencias con respecto al resto de profesiones. Aunque este sentimiento ha redundado en una mayor preocupación por la víctima, favoreciendo el desarrollo de la policía comunitaria, también ha promovido el control sobre ciertos colectivos, reafirmando la condición de la policía como “la delgada línea azul entre el orden y el caos” (Loftus, 2010, p. 4; traducido del inglés). El descriptor *mission-oriented*, que resume las líneas anteriores, se encuentra directamente vinculado con el estilo de trabajo policial denominado *crime fighter*. Así, los agentes clasificados en esta tipología acostumbran a ser atraídos por la acción y la excitación, justificando su labor en la detección y detención de los infractores -pese a ser un porcentaje minoritario de su trabajo diario- (Loftus, 2010; Terpstra & Schaap, 2013). Como puede verse, una determinada cultura -el valor *mission-oriented*- conduce a un determinado estilo de policía -tipología *crime fighter*-.

Sin embargo, cabe explicar qué es lo que lleva a adoptar ciertos valores culturales, que a su vez derivarán en un estilo de trabajo policial. Según Terpstra & Schaap (2013), el modelo estándar de la cultura policial es una respuesta a las constantes presiones y exigencias a las que se ven sometidos los agentes de policía. Estos agentes sufren tensiones que derivan de riesgos externos y peligros durante el trabajo en las calles o de las relaciones con sus superiores en el seno de la organización policial, entre otros, y las combaten con los recursos que les ofrece la cultura policial (Campeau, 2015).

Conectando con el estilo *crime fighter* descrito anteriormente, es relevante destacar que Terpstra & Schaap (2013) concluyen que su modelo explicativo mediante factores estresantes tiene su aplicación más clara en esta tipología de trabajo policial. Por ejemplo, los autores reflejan que los agentes clasificados en este estilo padecen más frecuentemente problemas de falta de respeto y autoridad que sus compañeros clasificados en el estilo de servicio público o el estilo profesional. Cabría profundizar en cuál es la dirección explicativa: ¿un menor porcentaje de problemas de falta de respeto y autoridad conducen a un desarrollo de la actividad policial acorde con estilos de servicio público y profesional, o es la inmersión en estos estilos la que determina un menor porcentaje de padecimiento de estos problemas?

Por otro lado, las características estructurales también modulan la cultura operacional de los agentes: resulta de gran dificultad reciclar los valores que encarnan los agentes de policía *-habitus-* sin cambiar antes el arquetipo social en el que se contextualizan *-field-*. Sin embargo, uno de los elementos que pueden facilitar este cambio en el *habitus* policial reside en que el tratamiento que experimentan los agentes sea considerado procedimentalmente justo por ellos mismos. En la medida en que el personal de policía mantenga esta percepción de justicia en los procedimientos de las actividades organizacionales en las que se ven envueltos, tenderán a actuar de la misma forma con los ciudadanos con los que interactúen: velando por un servicio más positivo y adecuado a las necesidades del ciudadano, atendiendo sus peticiones e informando de las actuaciones mediante las que se resolverá el conflicto (Reiner, 2010; Loftus, 2010; citados en: Myhill & Bradford, 2013). Por tanto, como concluyen Myhill & Bradford (2013), la justicia en los procesos organizacionales del cuerpo policial *-organizational justice-* puede suponer una vía mediante la que lograr un cambio en el *habitus* de los agentes, orientándolo hacia un modelo de servicio público.

### **2.1.3. De los “valores” a los “recursos”: una aproximación desde la perspectiva de la Sociología Cultural**

Campeau (2015) ofrece una nueva óptica con la que examinar los móviles del comportamiento policial. Yendo más allá del extendido discurso acerca de los valores que rigen en la cultura policial, el autor propone un análisis más profundo de las causas y circunstancias que modulan dichas acciones. Así, sustituyendo el concepto “valor” por el de “recurso”, se busca un entendimiento acorde con las diferentes situaciones en las que un policía se encuentra en su cotidianidad laboral, donde utiliza los recursos culturales que ha obtenido mediante la formación y la experiencia de la manera que mejor contribuyan a afrontar dicha situación.

Siguiendo esta línea explicativa, los recursos culturales actuarían como una especie de “caja de herramientas” para resolver de forma satisfactoria los conflictos que surgen en la labor policial (Swidler, 1986; citado en: Campeau, 2015). Por tanto, desde esta perspectiva no se trataría estrictamente de un conjunto de valores que guían de forma previsible y monolítica los comportamientos y actitudes de los agentes de policía *-visión clásica de la cultura policial-*, sino de una interrelación constante entre recursos culturales adquiridos y diferentes ambientes en los que pueden ser aplicados. En consecuencia, el interés de estudio recae, admitida la existencia de este conjunto de “recursos”, en la relación persona-situación: en el cómo y el cuándo se abre la “caja de herramientas” y se da uso a los significados aprendidos (Vaisey, 2008; citado en: Campeau, 2015).

Este nuevo enfoque de la cultura policial actualiza las teorías anteriores referentes a cómo un conjunto de principios orientadores de la actividad policial pueden regular las conductas individuales de sus componentes. Sin embargo, y así lo afirma Campeau (2015), la conceptualización de los valores policiales como recursos que se usan o no en función de la situación no está reñida con los hallazgos clásicos sobre cultura policial.

## **2.2. El modelo policial de proximidad: la Policía Comunitaria**

En el contexto urbano actual, como se ha comentado al inicio del trabajo, las demandas ciudadanas se dirigen al mantenimiento de una convivencia ordenada y segura. En relación con el concepto de seguridad subjetiva, estas peticiones, dirigidas en gran medida a los cuerpos policiales, consisten en prevenir, frenar o sancionar conductas desviadas de relativa poca entidad. Por su parte, la Administración, en el seno de un Estado social, ha encajado la contemporánea concepción del ciudadano como cliente que exige servicios públicos, haciendo hincapié en la mejora de estos servicios y regulando las perturbaciones que puedan surgir en la convivencia (Fernández Justes y Sánchez Catalán, 1994). Para satisfacer estos requerimientos, el modelo policial de proximidad se erige como el instrumento más adecuado.

En España, este tipo de policía ha sido encarnada principalmente por las policías locales. Por su estructura y funciones, este cuerpo municipal ha sido especialmente adecuado para permanecer cerca del ciudadano y atender los conflictos y problemas más cotidianos: regulación del tráfico, cumplimiento de las ordenanzas municipales, vigilancia de instalaciones de la zona, entre otras. Sin embargo, desde finales del siglo pasado las crecientes demandas de la población se han traducido en una notable extensión de sus funciones. Una mayor profesionalidad, mayor dedicación y atención en sus respuestas a los problemas ciudadanos más allá de las meras formalidades burocráticas, y una actitud positiva y de mediación, de entendimiento, dejando atrás el estereotipo autoritario, son algunas de las características que han materializado la transformación de la Policía Local. Además, si bien es cierto que este acercamiento al público busca un más elevado nivel de eficacia, no lo es menos que tras este cambio reside el deseo de devolver a la Policía la necesaria legitimidad por parte de los ciudadanos. (Guillén, 2016; Martín Fernández, 1994)

Sin embargo, a la hora de aplicar efectivamente el modelo de policía de proximidad, existen varios problemas. El primero de ellos se encuentra en estrecha relación con el propósito de legitimación: muchas de las reformas dirigidas a una mayor atención al público quedan en una fase muy superficial, pues su único objetivo es aparentar un cierto cambio en el cuerpo policial. El segundo problema se refiere a la falta de nuevos métodos para evaluar el modelo de servicio público,

pretendiendo evaluar esta modalidad utilizando indicadores clásicos como la evolución de la delincuencia o el número de detenidos, lo que conlleva una falta de revisión efectiva sobre la reforma. El tercer problema tiene su foco en la pluralidad de las sociedades actuales, en las que al final se impone la voluntad del colectivo más numeroso y organizado, atendiendo la policía sus demandas de forma preferente. (Guillén, 2016, p. 215)

Sin embargo, contamos con algunos referentes que ya han intentado aproximar el cuerpo policial local a los ciudadanos. Así, en 1987 la Guardia Urbana de Badalona ya incluía un servicio de “*Guàrdia de barri*”, cuyos agentes conocían de primera mano a los principales actores, sus intereses, los problemas que se generaban en la convivencia y el estado de la seguridad. Con este servicio, los agentes consiguieron intimar con los vecinos del barrio, quienes pudieron personalizar a la policía y “ponerle cara”. Pese a lo prometedor de la iniciativa, tras los Juegos Olímpicos de 1992 el grupo se desmontó, aunque su ejemplo ha servido de guía para posteriores reformas de la policía local. Una de estas reformas se dio en la Policía Municipal de Sant Boi de Llobregat a finales de los 90, cuya figura del “*policia de barri*” ocupó el centro operativo, concebido como un “médico de cabecera” que diagnosticaba los problemas del barrio y los distribuía según los especialistas más adecuados para resolverlos. Esta versión de la policía de proximidad constituyó una actualización de la versión iniciada en Badalona, buscando establecer un interlocutor entre la policía y la ciudadanía, que hasta la fecha no ha sido superada. (Requena Hidalgo, 2013)

### **3. Objetivos y justificación**

El presente estudio tiene dos objetivos principales. El primero es diagnosticar cuál es la percepción que los agentes de la policía comunitaria de la Guardia Urbana de Barcelona -Unidad Territorial de Ciutat Vella- tienen sobre su función y resultados. El segundo objetivo es detectar si el rasgo característico de la cultura policial *mission-oriented* está presente en los agentes de la Policía Comunitaria de la GUB, y si puede estar afectando la percepción que estos tienen sobre el trabajo que desarrollan.

El interés de este trabajo nace de la aparente confrontación que existe entre los valores clásicos de la cultura profesional del sector policial y los valores en que se sustenta el cada vez más implementado modelo de policía comunitaria. Muy a grandes rasgos, se pueden visualizar tensiones si se piensa en características de la cultura policial, como es la percepción de su trabajo como “misión” o “lucha contra el mal” -*mission-oriented*-, y se posicionan frente a los principios que rigen la policía de proximidad, como son el contacto e intercambio constante de información con la comunidad y la solución de los problemas “menores” que surgen en su seno.

Asimismo, otra de las motivaciones de este trabajo es continuar la línea establecida por Requena Hidalgo (2013) en su investigación sobre policía de proximidad en la *Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra*, tomando esta vez como muestra de estudio la sección de Policía Comunitaria de la Guardia Urbana de Barcelona. En el trabajo del mencionado autor, *La proximitat policial a la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, entre el discurs i la realitat*, se postula una cierta escisión entre el discurso oficial, promotor de las políticas de proximidad, y el discurso de los propios agentes de policía, menos satisfechos con el desarrollo de esta función. Sin embargo, la investigación no es capaz de arrojar luz sobre la incógnita, pues en palabras de Requena Hidalgo (2013):

En el caso de la PG – ME, no ha sido posible medir esta distancia porque la proximidad, como objeto discursivo, no ha sido definida de una manera mínimamente precisa y, en este sentido, no es posible establecer hasta qué punto lo que los policías piensan sobre la proximidad, dicen sobre la proximidad y hacen cuando hacen proximidad está más o menos lejos de esta proximidad formalmente definida. (p. 112; traducido del catalán)

Aunque el presente trabajo no tiene por objetivo sentar la base definitoria del concepto de proximidad, sí pretende esbozar unas líneas mínimas que permitan apuntar si existen hechos y comportamientos por parte de los agentes que vislumbren esta divergencia entre el discurso formal y la práctica cotidiana.

Por tanto, de forma más concreta podríamos esgrimir las siguientes hipótesis en relación a los objetivos:

1. Los agentes de la Policía Comunitaria de la unidad territorial de Ciutat Vella (GUB) perciben su función y resultados de forma no satisfactoria
2. Los agentes de la Policía Comunitaria de la unidad territorial de Ciutat Vella (GUB) personifican el rasgo *mission-oriented*.
3. Existen diferencias entre el discurso oficial y el discurso de los agentes de la Policía Comunitaria de la unidad territorial de Ciutat Vella (GUB) sobre la policía de proximidad

Partiendo de estas premisas, cabe establecer a continuación la metodología con que se llevará a cabo la detección de la percepción de los agentes sobre el trabajo que desarrollan y el análisis de su discurso. Para un entendimiento más profundo de las causas o motivos que puedan estar influyendo en dicha percepción y discurso, la observación y el análisis se realizarán teniendo siempre presentes las teorías desarrolladas sobre cultura policial.

#### **4. Metodología**

En el presente estudio, la metodología utilizada para falsar las hipótesis de trabajo constará de dos partes.

En cuanto a la primera de las hipótesis, dada la necesidad de información concreta para su esclarecimiento, se recurrirá a la práctica de entrevistas cualitativas semi-estructuradas. Estas entrevistas se llevarán a cabo con tres agentes de la Policía Comunitaria, número posiblemente insuficiente para lograr una saturación satisfactoria de los datos, pero acorde con el sentido exploratorio de la investigación y los recursos de que se dispone. Cabe puntualizar que con las entrevistas se pretende averiguar cuál es la opinión que a los agentes les despierta su trabajo específico en el cuerpo policial de la Guardia Urbana de Barcelona, atendiendo a sus expectativas, deseos y conformidad -o disconformidad- con las funciones que desarrollan y los resultados que obtienen, desde la perspectiva subjetiva de los individuos entrevistados. Puesto que se trata de una información meramente perceptiva y, *a priori*, sin contradicción con el desarrollo de su labor -las entrevistas serán conducidas desde una óptica de “análisis y mejora de las funciones/resultados” o “aspectos que podrían ser diferentes en el funcionamiento de la Unidad”, es decir, rehuendo el conflicto directo entre opinión individual y tarea de obligado cumplimiento dentro del Cuerpo-, no se espera que la recurrente barrera que presentan los agentes con los investigadores juegue un papel determinante en esta fase del estudio.

En la segunda fase del trabajo de campo, orientada a falsar la segunda y la tercera hipótesis, se utilizará como técnica de recopilación de información la observación participante. Este segundo estadio incrementa su dificultad notablemente con respecto al anterior, puesto que dada la controversia subyacente en las hipótesis, en este caso sí se espera que la barrera entre agentes e investigador antes mencionada entre en escena. Por ello se escoge esta técnica de investigación cualitativa, considerando que la inmersión entre sus filas -aprovechando la valiosa oportunidad que me ofrece el periodo de prácticas en la unidad de Policía Comunitaria de la GUB- es la manera más efectiva de descifrar ciertas prácticas, costumbres, actitudes y valores que de otra forma serían inapreciables, por quedar eclipsados bajo la armadura oficial del agente policial. Del mismo modo lo refleja Vergara (2015) cuando expone la pertinencia de introducirse en una cultura e involucrarse corporalmente en la misma, fórmula que posibilita “identificar las funciones y su relación con las instituciones de manera sistemática” (p. 44); de la misma forma que Reiner expresa la necesidad de utilizar la observación participante frente a otras técnicas:

*All methods [other than participant observations] rely on some sort of account offered by the police themselves...the veracity of which is often precisely the question being studied'. Observations, therefore, are a powerful methodology; they allow ethnographers to penetrate the fog of 'low visibility' decision-making that is frontline policing. (2000; citado en: Cram, 2016)*

Por tanto, sumando ambas técnicas de investigación cualitativa se pretende llegar a un entendimiento más preciso de cuál es la percepción de estos agentes sobre su labor -la policía de proximidad- y si el descriptor *mission-oriented* puede estar afectando esta percepción, alumbrando una posible división entre el discurso oficial positivo sobre la Policía Comunitaria y el discurso personal de los funcionarios que la desarrollan.

## **5. Resultados y discusión**

Antes de pasar a describir cuáles han sido los principales hallazgos en la presente investigación, cabe advertir que de la información recogida mediante la observación participante y las tres entrevistas conducidas con los agentes de Policía Comunitaria, no puede afirmarse que se cumpla ninguna de las tres hipótesis de las que partía el trabajo. Contrariamente, las fuentes de datos apuntan en la dirección opuesta, si no radicalmente sí de forma notable, cuestión que se tratará en mayor profundidad tras presentar los resultados.

Asimismo, en la presentación de resultados se han tratado separadamente las tres hipótesis, pero además se han incluido dos puntos de gran interés para entender el arquetipo de policía de proximidad que constituye la unidad de Policía Comunitaria de Ciutat Vella: *Policia de barri: formación* y *Policia de barri: funciones*. Con ambos puntos se ha buscado dar a conocer y entender cómo se forma el universo conceptual de los agentes que componen esta unidad, buscando aproximarse al porqué del éxito de la Policía Comunitaria -pronto conocida como *Policia de barri-*, así como al porqué del no cumplimiento de las hipótesis de inicio.

### **5.1. Policia de barri: formación**

Durante mi periodo de prácticas en la unidad de Policía Comunitaria de la GUB -UT 1, Ciutat Vella-, los agentes participaron en un curso formativo titulado *Policia de barri*. Este curso, de 72h lectivas distribuidas a lo largo de dos semanas, pretendía dar a los agentes de Policía Comunitaria una visión más profunda acerca de los principios que deben regir en la labor de la policía de proximidad.

Esta formación se incluye en el proyecto de la GUB consistente en crear unidades específicas, denominadas *Policia de barri*, en cada una de las Unidades Territoriales. El cometido de estos grupos es atender, de forma específica y concreta, los problemas que surgen en las relaciones comunitarias del distrito. Sin embargo, en la Unidad Territorial de Ciutat Vella, la Policía Comunitaria lleva 17 años, desde su creación en 2001, ejerciendo la función de cohesión social en el distrito, atendiendo las quejas ciudadanas y dirigiendo su actividad a lubricar las relaciones en los barrios que tiene a su cargo. De este modo, la proximidad policial con los ciudadanos no es un objetivo nuevo, sino una labor que se lleva ejerciendo años. Probablemente, este hecho ha sido el que ha resultado en una opinión desfavorable de los agentes respecto al curso formativo *Policia de barri*.

Estos agentes argumentan que el contenido de la formación quedaba en un estadio epidérmico y demasiado ambiguo como para suponer una mejora de las capacidades que necesitan en su trabajo. Por ejemplo, algunos de ellos hacen alusión a sesiones del curso dirigidas a mejorar su introspección, a mantener la calma en situaciones de conflicto y a disipar tensiones derivadas de su actividad, considerándolas innecesarias en tanto no carecen de estas habilidades. En la misma línea, afirman la poca pertinencia de invertir horas de formación en realizar actividades que ellos mismos denominan de carácter “terapéutico”, dirigidas, en principio, a un mayor control y conciencia emocional. Entre las más mencionadas, destaca la realización de una sesión dirigida a “percibir el contacto físico con el medio”: los agentes, bajo la dirección del personal formador, debían caminar descalzos durante unos minutos, sintiendo el contacto de las plantas con el suelo bajo sus pies y recapacitando sobre las sensaciones que esto les transmitía. Los agentes expresaban su poca conformidad con el desarrollo de esta actividad, pues consideraban que el contenido de la misma de poco podía servirles una vez regresaran a su trabajo diario. Otra de las sesiones con poca acogida estaba enmarcada en un contexto más “teatral”, focalizándose en técnicas de expresión oral como son la proyección de la voz, la entonación y la gesticulación. De nuevo, los agentes se mostraban disconformes con el contenido de esta formación y dudaban de la aplicación práctica que podrían darle en las situaciones cotidianas de su labor.

Consecuentemente, los miembros de la Policía Comunitaria de Ciutat Vella insistían en la necesidad de haber orientado el curso de otra manera, individualizándolo más en su caso dada su considerable trayectoria ejerciendo como policía de proximidad. De este modo, resaltaban como prioritario mejorar el manejo de programas informáticos de recopilación de datos, que de otra manera tenían que ir aprendiendo durante el desarrollo de sus funciones. Asimismo, mencionaban la pertinencia de adquirir formación en redacción de informes y comunicados oficiales entre las diferentes entidades

de asistencia ciudadana, pues carecen de pautas que guíen cómo deben dirigirse a ciertos organismos con los que colaboran, desconociendo en algunos casos la estructura de los escritos. En resumen, pedían que se añadiese contenido de carácter más práctico y aplicable al día a día<sup>1</sup>.

Por tanto, la formación *Policia de barri*, pese a tener una orientación teórica basada en el modelo policial de proximidad, requiere desde el punto de vista de los agentes una actualización cualitativa para aquellos miembros de la GUB que llevan tiempo ejerciendo en la unidad de Policía Comunitaria. Sin embargo, todos ellos manifiestan su conformidad con el modelo de policía que se pretende potenciar con este proyecto, confirmando su acuerdo y predisposición a participar en el mismo.

Enlazando esta información con la teoría sobre socialización profesional desarrollada por Monjardet, no cabe duda de que existe un cambio notable en este campo. El autor reflejaba en su estudio la siguiente evolución en los futuros agentes tras cursar su formación en la academia: “una erosión de las expectativas relacionales, una definición menos extensa de las tareas y una mayor desconfianza en relación a lo no policial” (Monjardet, 1997, p. 24). Es decir, los agentes que salían en prácticas se habían socializado en un estilo policial cercano al *crime fighter*, interiorizando valores policiales como misión-acción, aislamiento, pesimismo o sospecha; valores que, como el propio autor comenta, se acabarían consolidando a medida que desarrollasen horas de trabajo policial. Sin embargo, el curso formativo descrito más arriba pretende potenciar valores antagónicos. Pese a carecer de individualización según las características y experiencia de los agentes de la Policía Comunitaria, el contenido de la formación pretende dar herramientas generales a los funcionarios para que puedan realizar la actividad policial de una forma más proactiva y coordinada con los ciudadanos y entidades del barrio.

Por otro lado, también resulta relevante prestar atención al reciclaje formativo que de forma más general reciben todos los agentes de la GUB. Esta formación consta de cuatro sesiones anuales, distribuidas en 4 días diferentes, uno cada trimestre. Desde la perspectiva de los agentes de Policía Comunitaria entrevistados, este reciclaje formativo resulta algo escaso por el reducido número de horas que supone a lo largo del año<sup>2</sup>. Asimismo, también existe la percepción de que los cursos no se adaptan del todo a las necesidades de los agentes, existiendo cierta “moda” o preferencia por temáticas que están teniendo más repercusión mediática<sup>3</sup>. Esta última crítica hacia el reciclaje formativo es coincidente con la crítica hacia parte de la instrucción recibida en el programa *Policia de barri*, considerando los agentes en ambos casos que los contenidos vistos no satisfacen sus

---

1 Ver “Extracto entrevista 1” (Anexo)

2 Ver “Extracto entrevista 2” (Anexo)

3 Ver “Extracto entrevista 3” (Anexo)

necesidades de actualización técnica y aprendizaje orientado al mejor manejo de situaciones cotidianas. Sin embargo, destaca la opinión matizada del agente 2, quien admite la relativa escasez en la formación continua, pero al mismo tiempo explica que todos los agentes tienen recursos disponibles para reciclarse y consultar dudas<sup>4</sup>. Finalmente, y a pesar de las críticas mencionadas, los agentes 1 y 3 coinciden en que la formación continua ha mejorado respecto al reciclaje que se impartía anteriormente<sup>5</sup>.

Por tanto, queda claro que la formación juega un papel fundamental en la organización y el enfoque de la GUB en general, y de la unidad de Policía Comunitaria en particular. Ambas formaciones se orientan hacia la función de policía administrativa, especializándose la correspondiente a los miembros de Policía Comunitaria -proyecto *Policia de barri*- en aspectos promotores de una policía de proximidad. Si bien los valores y la enseñanza general son aceptados y respaldados por los agentes, también es cierto que existe una crítica general hacia su falta de especificidad y conocimiento aplicable a la práctica, así como su relativa escasez. Pese a ello, parece ser aceptado que ha habido una mejora en cuanto al reciclaje formativo, siendo ahora más atractivo su contenido y más dinámica la forma de impartirlo.

## **5.2. Policia de barri: funciones**

Entre las funciones que desarrollan los miembros de la Policía Comunitaria de Ciutat Vella -como ya se ha mencionado, pronto denominada *Policia de barri*- se encuentran las clases de educación vial y urbanismo que se imparten en los diferentes colegios del distrito, las labores de inspección de distintos locales y viviendas que crean molestias para la vecindad, el precinto de aquellos que incumplen la normativa y la gestión del espacio público del distrito. Para ejercer todas estas funciones, es primordial que exista una buena comunicación entre los agentes y los vecinos, con el soporte de la administración.

Por lo que respecta a la comunicación entre los miembros de la Policía Comunitaria y los ciudadanos, ésta se lleva a cabo por diversos canales. A través de la página web del Ayuntamiento, el ciudadano puede comunicarse con diversos organismos públicos por vía mensaje, utilizando la aplicación informática IRIS. Esta aplicación, en lo que respecta a la parte que gestiona la GUB, actúa como buzón de denuncia donde se pueden interponer quejas, comunicaciones de molestias que causan otros ciudadanos, incidencias que se han observado en la vía pública o en locales, entre otros. Los agentes de la Policía Comunitaria se encargan de responder a estos mensajes de forma personalizada, informando al interesado de las actuaciones que se están llevando o se llevarán a

---

4 Ver "Extracto entrevista 4" (Anexo)

5 Ver "Extracto entrevista 5" (Anexo)

cabo para solucionar el problema, así como del estado del mismo. La respuesta a los mensajes remitidos mediante el aplicativo IRIS es obligatoria por parte de los funcionarios, asegurando por tanto que todas las reclamaciones sean tenidas en cuenta y tratadas debidamente.

Otra forma de comunicación entre Policía Comunitaria y los vecinos del barrio son las reuniones periódicas que se llevan cabo. En ellas, un representante de la GUB se entrevista conjuntamente con representantes de asociaciones vecinales y entidades que ocupan el barrio. De este modo, se crea un espacio en el que poner sobre la mesa cuáles son los problemas prioritarios que preocupan a los diversos actores de la comunidad, y qué medidas conjuntas pueden llevarse a cabo, así como el estado de las que ya están en marcha. Este tipo de contacto, además, facilita la buena relación entre el tejido vecinal, suavizando las opiniones e intereses contrapuestos, y mejora el vínculo entre el cuerpo policial y las asociaciones del barrio, pues encuentran una cara visible con la que poder exponer y tratar los problemas de convivencia.

Con el proyecto *Policia de barri* la intención es profundizar todavía más en esta faceta policial de proximidad. Como se ha visto, entre las claves del proyecto destaca la visibilización de las necesidades que atañen a los distintos colectivos que habitan el distrito, así como la importancia de dotar a los miembros de esta unidad de las habilidades comunicativas y de gestión de las situaciones que requiere su función. En cuanto a las relaciones con la comunidad, uno de los puntos clave de la iniciativa ha sido la redistribución del personal, asignando agentes fijos a los distintos barrios que componen el distrito. Con esta nueva distribución siempre serán las mismas “caras” las que reconducirán los problemas de convivencia del barrio en cuestión, aumentando la confianza hacia los agentes de la Policía Comunitaria que se ocupen de la zona y promoviendo así la satisfacción y colaboración ciudadanas.

### **5.3. Satisfacción e insatisfacción**

Tanto del ambiente de trabajo percibido durante la observación participante, como especialmente de la información extraída de las entrevistas con los tres agentes, puede inferirse que los miembros de la Policía Comunitaria se muestran satisfechos con su función de policía de proximidad. Los agentes dicen sentirse cómodos y realizados con las funciones que desempeñan dentro de la Policía Comunitaria de la guardia urbana<sup>6</sup>. Además, cabe añadir que todos ellos, sin excepción, fomentan este sentimiento gracias a la situación económica “cómoda” que les facilita el funcionariado, así como la facilidad con que pueden conciliar la vida familiar, reajustar el horario entre compañeros y disponer de un cierto margen flexible para combinar sus expectativas personales con su trabajo<sup>7</sup>.

---

6 Ver “Extracto entrevista 6” (Anexo)

7 Ver “Extracto entrevista 7” (Anexo)

Sin embargo, se contempla también un atisbo de descontento con respecto a los procedimientos administrativos y burocráticos que regulan las actuaciones de la GUB junto con *Regidoria*, especialmente los de inspección y precinto de asociaciones cannábicas y meublés<sup>8</sup>. Cabe decir que, pese a ser un tema repetido en la literatura sobre cultura policial, la queja por la excesiva burocracia adquiere sentido cuando se observa en su contexto. Durante mi estancia de prácticas con los agentes de *Ciutat Vella*, he podido ver y escuchar cómo los negocios sin licencia, entre los que destacan los casos de las asociaciones cannábicas, juegan en el cálculo de su “programa de negocio” con los tiempos que prevé el trámite administrativo para su cierre. De esta forma, si los dueños o encargados de las asociaciones cannábicas “juegan bien sus cartas”, acaban contando con un periodo de casi 1 año para ejercer su negocio ilícito, tiempo más que suficiente para obtener rendimientos económicos pese al cierre final del establecimiento y la multa pertinente. Es por ello que, como expresan las declaraciones de los agentes, surge cierto sentimiento de impotencia frente a los “emprendedores” que aprovechan el resquicio legal para abrir asociaciones cannábicas, circunstancia que supone una molestia constante para los vecinos del barrio y compromete el buen orden y la convivencia del distrito: menudeo de droga, cultivo de cannabis, disputas a pequeña escala por la clientela y el territorio, entre otros<sup>9</sup>.

Por lo tanto, puede afirmarse que los miembros de la Policía Comunitaria de *Ciutat Vella* están satisfechos con sus funciones y condiciones de trabajo, lo que les permite desarrollar su labor cómodamente. Por otro lado, surge cierta insatisfacción respecto a los resultados, aunque todos ellos afirman que es debido a factores que escapan a su control: periodos burocráticos lentos que permiten la manutención de situaciones irregulares en el tiempo, desembocando en repetidas quejas ciudadanas.

#### **5.4. Descriptor *mission-oriented***

Tras superar las cien horas de prácticas en la Guardia Urbana de Barcelona y con ello completar un periodo considerable de observación participante, así como recopilar los datos extraídos de las entrevistas conducidas con los 3 agentes, no puede afirmarse que los miembros de la Policía Comunitaria de *Ciutat Vella* encarnen las características del descriptor *mission-oriented*. Los datos obtenidos de ambas técnicas cualitativas no indican que dichos agentes presenten una necesidad clara y visible de excitación, ni un deseo expreso de pasar a la acción en sus servicios. Tampoco se detecta que exista una prioridad por “detener al criminal”, siendo conscientes de que su labor abarca muchas otras funciones de vital importancia para mantener un correcto orden y convivencia en el

---

8 Ver “Extracto entrevista 8” (Anexo)

9 Ver “Extracto entrevista 9” (Anexo)

distrito<sup>10</sup>. En la misma línea, la actitud con la que los agentes ejercen estas funciones sigue la filosofía de actuación propia de la policía de proximidad, tratando al ciudadano de una manera más cercana y respetuosa<sup>11</sup>. Verdaderamente ilustradora es la situación que explica el agente 3, recordando uno de los servicios que más le habían marcado, y que ejemplifica hasta qué punto los miembros de la Policía Comunitaria se implican en las labores asistenciales y de fomento de la buena convivencia<sup>12</sup>.

Por tanto, siguiendo el hilo explicativo de Terpstra & Schaap (2013), tampoco los agentes siguen un estilo policial tipo *crime fighter*, ni centran sus expectativas laborales en “combatir la criminalidad” en el sentido más cinematográfico de la expresión. Contrariamente, y pese a que parte de sus funciones mantienen relación con sectores criminales -narcopisos, meublés, asociaciones cannábicas-, consideran igualmente importantes y satisfactorias todas las facetas de su parcela funcional.

### **5.5. Discurso oficial y discurso personal**

Como se ha ido viendo en los apartados anteriores, el discurso oficial de la *Policia de barri* de la GUB apunta hacia la potenciación del modelo policial de servicio público, destinando gran parte de los recursos de esta unidad a la atención exclusiva de los problemas vecinales y de convivencia del distrito. Asimismo, como es el caso de la Policía Comunitaria de *Ciutat Vella*, funcionarios que ya ocupaban actividades propias de un modelo policial de proximidad han profundizado en esta dirección y se han sumado a la iniciativa. En esta línea, desde el sector político se ha promovido la formación y la concienciación de los agentes que han optado voluntariamente por formar parte de este proyecto.

Para lograr esta evolución en la perspectiva operativa de la GUB, se ha hecho gran hincapié en la instrucción complementaria de los agentes que han entrado en las filas de la *Policia de barri*, de manera que estos contaran con las herramientas consideradas necesarias para desarrollar su nueva labor. En este sentido, se han satisfecho las demandas que ya esbozaba Martín Hernández (1994):

Hoy se exige a la Policía Local respuestas y soluciones concretas. Se le pide un alto nivel de conocimientos profesionales; una decidida implicación en los temas en los que interviene; una actitud claramente positiva de mediación y de búsqueda de alternativas. Se pide cada vez más, en definitiva, una alta preparación y cualificación profesional. (p. 2)

---

10 Ver “Extracto entrevista 10” (Anexo)

11 Ver “Extracto entrevista 11” (Anexo)

12 Ver “Extracto entrevista 12” (Anexo)

El proyecto *Policia de barri* abraza estos presupuestos, profesionalizando a sus agentes en un marco de modelo policial de proximidad. Sin embargo cabe ver si este discurso coincide con el que sostienen los agentes, con las actuaciones diarias que realizan y con el *habitus* profesional que encarnan.

Remitiéndome en primer lugar a la percepción que demuestran acerca del proyecto, el estado de opinión general de los miembros de la Policía Comunitaria de *Ciutat Vella* es favorable a los cambios que se están implantando en la reciente reforma. Uno de los ejemplos más claros es la aceptación que ha recibido la redistribución del personal por barrios, cambio que facilita el contacto constante entre los agentes y los vecinos del barrio asignado. Los funcionarios se refieren a esta reasignación como “coherente” y “acertada”, en tanto “facilita que los vecinos reconozcan siempre las mismas caras” y con ello se fortalezca el vínculo y la cooperación<sup>13</sup>.

Otro ejemplo que destaca la congruencia entre el discurso oficial y las prácticas de los agentes de la Policía Comunitaria es la especial atención que dedican a las reclamaciones ciudadanas, sin importar la entidad de las incidencias. El medio que mejor plasma este *feedback* entre ciudadanos y agentes es el canal de comunicación IRIS, descrito anteriormente. Mediante este buzón de denuncia se atienden todos y cada uno de los mensajes que llegan a la GUB, facilitándoles una respuesta con las soluciones posibles y las actuaciones que se están llevando a cabo.

De nuevo, en línea con el discurso de un servicio público de calidad y eficiente, cabe mencionar la mesa de coordinación que con periodicidad semanal llevan a cabo los agentes de la Policía Comunitaria con los servicios del Ayuntamiento. De este modo se valoran las necesidades más apremiantes para ambos y se movilizan los recursos necesarios para atenderlas. Así, los incidentes que requieren una actuación inmediata reciben una atención preeminente, agilizando los trámites que deben llevar a cabo los diversos actores con el fin de proveer el mejor servicio lo antes posible. Asimismo, la característica de coordinación, de vital importancia, rige en todo el servicio de atención ciudadana, pues GUB junto con PG – ME, bomberos y SEM responden a los incidentes que se producen en Barcelona de forma conjunta desde la *Sala Conjunta de Comandament (Divisió de Coordinació)*, ubicada en calle de la *Guàrdia Urbana*. Esta modalidad de actuación conjunta y sincronizada encaja perfectamente con la “pluralidad” del nuevo modelo de seguridad que describe Guillén (2016):

Ahí está el reto de los poderes públicos: establecer un conjunto coherente de mecanismos de coordinación que produzcan resultados positivos en el marco de estrategias generales de

---

13 Ver “Extracto entrevista 13” (Anexo)

defensa de los intereses generales [...] En el ámbito de la seguridad plural, este ha de ser el rol del Gobierno, de la Administración, dinamizar y coordinar eficazmente todos los actores necesarios para conseguir unos niveles de seguridad que permitan a la ciudadanía llevar a cabo sus actividades cotidianas sin riesgos inasumibles para su persona y derechos, ya que la eliminación total del riesgo y de la delincuencia no es posible. (p. 230)

Pues bien, en el caso de la Guardia Urbana de Barcelona, este reto de coordinación parece estar siendo solventado con sorprendente eficacia.

En definitiva, los puntos clave que describen a la Policía Comunitaria, acentuados con el programa de *Policia de barri*, centrados en la policía de proximidad, el contacto directo y constante con la vecindad, la atención específica y personalizada de los problemas que surgen en el barrio y la coordinación con toda la red social del distrito, también son respetados y aplicados en la práctica por los agentes que deben llevarlos a cabo. Por tanto, discurso oficial y discurso de los agentes confluyen de forma harmónica, de manera que el proyecto *Policia de barri* se asienta en un terreno humano y profesional favorable para su desarrollo.

## **6. Conclusiones**

Al inicio del trabajo se partía de un marco teórico crítico sobre cultura policial, teniendo en cuenta las principales características que han sido teorizadas para explicar el por qué de algunos comportamientos, actitudes y estereotipos policiales -aislamiento, sospecha, machismo, *mission-oriented*, entre otros-. Desde esta perspectiva se pretendía ver cómo podían alinearse estas características, supuestamente enraizadas en mayor o menor medida en todo cuerpo policial, con el modelo de policía de servicio público y de proximidad que cada vez se implanta en más organismos policiales. Para ello se escogía la unidad de Policía Comunitaria de Ciutat Vella, perteneciente la Guardia Urbana de Barcelona.

Con el establecimiento de las tres hipótesis de trabajo se marcaba una expectativa clara: los miembros de la Policía Comunitaria de Ciutat Vella se inscriben una vez más en el arquetipo teórico del policía tradicional, motivado de forma casi exclusiva por tareas de detección y detención de infractores, guiado por una especie de misión *-mission-oriented-* que parte de la concepción binaria del bien y el mal. Este era, a grandes rasgos, el punto de partida, y con ello se presuponía que la articulación de una policía de proximidad, pese a ser presentada muy positivamente de forma oficial, mostraría roces y fricciones visibles en su mecanismo. Por ello, el interés era averiguar hasta qué punto los agentes se mostraban satisfechos con las funciones que tenían encomendadas y los resultados que en este campo obtenían -primera hipótesis-, ver si realmente encarnaban el rasgo

distintivo de la cultura policial denominado *mission-oriented* -segunda hipótesis- y observar, en parte como resultado de los dos puntos anteriores, si el discurso oficial se encontraba respaldado por los propios agentes -tercera hipótesis-.

Pues bien, tras cien horas de prácticas rodeado por los miembros de la Policía Comunitaria, acompañándoles en sus servicios, escuchando sus conversaciones, observando sus actitudes, y las tres entrevistas conducidas con algunos de ellos, no puede afirmarse que ninguna de las hipótesis sea cierta.

Respecto a la primera de ellas, referente a la satisfacción, los resultados permiten ver que sí se encuentran conformes con su función de policía de proximidad. Todos ellos muestran implicación en su trabajo y motivación personal por encontrarse en la unidad de Policía Comunitaria, así como intención de perseverar en la resolución de los problemas del distrito intentando abarcar todas las problemáticas, por nimios que puedan parecer algunos de los conflictos. Si bien es cierto que existe alguna referencia respecto a la insatisfacción, también lo es que ésta deriva de asuntos externos no pertenecientes a su ámbito de competencia: periodos de espera administrativa determinados por *Regidoria* y la imposibilidad de dar una solución rápida y satisfactoria al ciudadano que ello supone. En este sentido, podría afirmarse que la satisfacción es plena en cuanto a las funciones y relativa en cuanto a los resultados, pues estos últimos no dependen únicamente de su actuación.

En cuanto a la segunda de las hipótesis, de nuevo no se puede aseverar que los agentes de la Policía Comunitaria exterioricen comportamientos y actitudes que encajen con el descriptor *mission-oriented*. Contrariamente, se muestran conscientes de la importancia de su función como policía administrativa y de asistencia ciudadana, alejándose de comportamientos impulsivos, muestras de excitación ante situaciones violentas y deseo de acción. Confluyen, por tanto, en un estilo policial que encaja perfectamente en el de servicio público, prácticamente en el extremo opuesto del teorizado como *crime fighter*.

Referente a la tercera hipótesis, y parcialmente derivado de los resultados de las dos primeras, se ha observado una sólida congruencia entre la descripción positiva del proyecto de policía de proximidad de la Guardia Urbana de Barcelona -*Policia de barri*- y la aceptación e implementación por parte de los miembros de la Policía Comunitaria. No existen contradicciones considerables que visibilicen una falta de acuerdo entre las propuestas dirigidas hacia una orientación de servicio público y la actitud que presentan los agentes que deben materializar estos servicios.

Por tanto, no puede negarse que los resultados obtenidos, considerando que el punto de inicio partía de una visión un tanto pesimista del cuerpo policial, son más que positivos. Sin embargo, cabe

debatir algunas de las peculiaridades que pueden arrojar algo de luz sobre el porqué de estos resultados.

En primer lugar, los presentes datos y consideraciones son única y exclusivamente extrapolables a los miembros de la Policía Comunitaria de *Ciutat Vella*, siendo necesario observar si las unidades homólogas de otros distritos comparten estos rasgos. Pese a que podríamos aventurarnos a considerar que en otros distritos se obtendrían unos resultados similares, considero que de ser así esto sucedería únicamente en las unidades de policía de proximidad que pronto se denominarán *Policia de barri*. Este punto es de especial importancia, puesto que del trabajo de observación se concluye, respaldado verbalmente por los miembros de la Policía Comunitaria, que la opinión generalizada entre los agentes de brigada de la GUB -agentes uniformados- no sigue la misma línea. Es decir, existen indicios para pensar que la orientación hacia el servicio público y la policía de proximidad es mucho mayor en los miembros que componen la Policía Comunitaria que entre el resto de miembros de la GUB. Esta es una percepción que se desprende colateralmente de la investigación, que se ha centrado en las características y la labor concernientes a los agentes comunitarios. Por ello, y con el fin de confirmar empírica y sólidamente la certeza de esta información, sería interesante desarrollar un estudio similar centrándose en los agentes de brigada.

En segundo lugar, cabe resaltar la importancia de que la unidad que ha sido objeto de estudio lleva varios años desarrollando funciones de policía de proximidad, previos a la implementación del proyecto *Policia de barri*. Debe tenerse en cuenta que su creación se remonta al año 2001, por lo que la unidad lleva 17 años personificando esta función, y con ello perfeccionándola y autojustificando que su objetivo es el servicio público. Por tanto, existe cierta base, cierto consenso por parte de los miembros que componen la unidad sobre la pertinencia y necesidad de su función, consenso que se transmite a los nuevos agentes que entran a sus filas, dado que la renovación del grupo es progresiva. En este sentido, puede considerarse que las circunstancias de la Policía Comunitaria de *Ciutat Vella* favorecen la predisposición de sus agentes a encarnar el rol de policía de proximidad, a decantarse más por un estilo policial de servicio público que por uno *crime fighter*.

En tercer lugar, y en estrecha relación con el estudio de Requena Hidalgo (2013) ya mencionado en este trabajo, no puede perderse de vista que el cuerpo policial estudiado es de ámbito local. Sus funciones pertenecen al terreno de la policía administrativa, por lo que resulta “más fácil” desprenderse de algunos de los valores de la cultura policial tales como el rasgo *mission-oriented*, propios de funciones de persecución criminal y policía judicial. Cabe preguntarse, entonces, si tal vez la policía de proximidad no está en sí misma ligada a la policía local, en cuanto su distribución territorial y también su parcela funcional están, por naturaleza, ligadas al contacto cercano con el

ciudadano. Los resultados de Requena Hidalgo (2013), pese a no ser esclarecedores por falta de una definición concreta e inequívoca del concepto “proximidad”, sí esbozan una mayor dificultad de introducir el arquetipo de policía comunitaria en el cuerpo de Policia de la Generalitat – Mossos d’Esquadra, al mismo tiempo que se presentan las prometedoras iniciativas que en esta dirección se llevaron a cabo en la *Guàrdia Urbana de Badalona* y la *Policia Municipal de Sant Boi de Llobregat*. En definitiva, debería profundizarse en esta línea con el fin de armonizar los cuerpos policiales y sus competencias con las funciones y estilos policiales que se espera que lleven a cabo, planteándose críticamente si un determinado arquetipo policial -por ideal que parezca, o incluso lo popular que se haya convertido- debe aplicarse en todos los cuerpos policiales.

Para finalizar, debe tenerse en cuenta una vez más que la presente investigación tiene como objetivo facilitar un marco general sobre cómo está encajando el arquetipo de policía comunitaria en la Guardia Urbana de Barcelona. Dados los recursos temporales y materiales a mi disposición, el trabajo de campo, pese a proveer datos suficientes para elaborar el entendimiento aquí expuesto, es a todas luces insuficiente para alcanzar un grado de exploración óptimo. Es por ello que, pese a que algunas ya se han comentado, se dejan varias líneas de investigación abiertas para que futuros estudios logren profundizar en esta temática. Aquí se recogen las más destacadas:

- Conocer cuál es el grado de implicación con el modelo de policía de proximidad de las unidades de *Policia de barri* de otros distritos de la Guardia Urbana de Barcelona
- Conocer cuál es el grado de implicación con el modelo de policía de proximidad de las unidades de brigada de la Guardia Urbana de Barcelona
- Profundizar en la pertinencia de reservar las funciones de policía de proximidad a los cuerpos policiales de ámbito local
- Estudiar el impacto de la formación sobre policía de proximidad en la aceptación del modelo por parte de los agentes

## **7. Bibliografía**

- Campeau, H. (2015). 'Police Culture' at work: making sense of police oversight. *British Journal of Criminology*, (55), 669-687.
- Cram, F. (2016). Perceptions of me, conceptions of you: refining ideas to access to, and 'acceptance' within, the police organisational field. *Policing and Society*, (28), 360-374.
- Curbet, J. (1983). Los orígenes del aparato policial moderno en España. en Rico, J.M. (compilador), *Policía y sociedad democrática*, Madrid: Alianza Editorial, págs. 55 y ss.
- Fernández Justes, C.J. y Sánchez Catalán, J. (1994). La Guardia Urbana de l'Hospitalet y la asistencia social en el contexto de una sociedad moderna y compleja. *Cuadernos de Trabajo Social*, (7), 211-224.
- Guillén Lasiera, F. (2016). Policía: modelos, estrategias y reformas. De la policía gubernativa a la seguridad plural. *Policía y Seguridad Pública*, (2), 205-234.
- Loftus, B. (2010). Police occupational culture: classic themes, altered times. *Policing & Society*, (20), 1-20.
- Martín Fernández, M. (1994). La policía local ante una nueva cultura profesional. *Cuadernos de Trabajo Social*, (7), 165-178.
- Monjardet, D. (1997). La formación inicial y la cultura profesional de los policías. *Revista Catalana de Seguretat Pública*, (1), 13-28.
- Myhill, A. & Bradford, B. (2013). Overcoming cop culture? Organizational justice and police officer's attitudes toward the public. *Policing: An International Journal*, (36), 338-356.
- Requena Hidalgo, J. (2013). La proximitat policial a la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra, entre el discurs i la realitat. *Revista Catalana de Seguretat Pública*, (26), 83-117.
- Terpstra, J. & Schaap, D. (2013). Police culture, stress conditions and working styles. *European Journal of Criminology*, (10), 59-73.
- Torrente, D. (1992). Investigando a la Policía. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (59), 289-300.
- Vergara, G. (2015). Reflexiones sobre las contribuciones de la observación participante para una Sociología de los cuerpos y las emociones. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, (6), 42-56.

## **8. Anexo**

### **8.1. Extractos de las entrevistas**

- Extracto entrevista 1: “Pues el otro día por ejemplo nos dieron una formación de [empresas de transporte de personas, tipo Cabify] bueno, pues la documentación que tienen que llevar, lo que tienen que, ¿no? Por dónde pueden ir, por dónde no, el... hecho de los traslados que pueden hacer... y eso está súper bien porque... porque te da herramientas para hacer según qué intervención, in situ, aquí, ¿no? En UT1, por ejemplo” -agente 3-.
- Extracto entrevista 2: “Formación continua es 4 veces al año, eh, un curso de 1 día. O sea serían 4 sesiones al año [...] Consideramos que es bastante poco.” -agente 1-; “Tendría que haber más. Tendría que haber más y con cosas más actualizadas, es decir, eh, sí que intentan eh, darte información actualizada, pero... a lo mejor información más específica” -agente 3-.
- Extracto entrevista 3: “Sino, yo creo que, me parece que la formación viene establecida por Jefatura, con el grupo de formadores , pero me da a mi, viendo las últimas temáticas que hay, que está demasiado influenciada por... a nivel político.” -agente 1-.
- Extracto entrevista 4: “Me parece algo escaso, si bien a nivel personal no puedes tampoco trasladar toda la responsabilidad a la administración o la organización para formarte, tú también, tenemos una base documental al acceso de cualquier agente que en cualquier momento puede acceder a un terminal e interesarse en la formación que quiera. [...] puedes mirarte la normativa, los procedimientos operativos, las ordenanzas... no puedo trasladar toda la responsabilidad a que la organización me forme a mí y yo... “ah no, es que...” Hay que buscar el equilibrio” -agente 2-.
- Extracto entrevista 5: “Ha mejorado mucho. Ha mejorado. Si bien es cierto de que si te dan un reciclaje formativo y no lo pones en práctica, se te olvida muy rápido, todo lo que se aprende e irte reciclando es positivo desde luego” -agente 1-; “Parece que ahora mejor. De como era antes, sí. Antes era un poco voy, paso el rato, paso el rato porque realmente lo que me están enseñando luego en 2 días tampoco no... se me va a olvidar o... Y ahora, parece que lo están decantando como un poco más ameno, ¿no? También lo están mejorando. Está mejorando bastante” -agente 3-.
- Extracto entrevista 6: “A ver, lo que hago me gusta, y quizá es de lo que más me gusta de lo que se hace en Guardia Urbana”, “Si puedo escoger, me quedaría donde estoy” -agente 1-; “acostumbro a sentirme satisfecho de la mayoría de cosas que hago, ¿no? Porque las

intento... me intento tomar mi trabajo muy en serio. No... desde, desde unas... desde un simple breafing, desde una simple actuación de un acta de inspección” -agente 2-; “realmente cuando haces una intervención difícil, con un... que para conseguir el resultado es algo muy difícil y lo llegas a conseguir, es una satisfacción brutal” -agente 3-.

- Extracto entrevista 7: “La suerte por ejemplo de Comunitaria que somos grupos pequeños y vamos un poco, eh... a expensas del trabajo que tenemos, tenemos más flexibilidad horaria” -agente 1-; “a nivel personal me ha dado estabilidad, ¿no? Durante 30 años, estabilidad personal, estabilidad emocional, poder emprender proyectos de futuro con mi pareja, con mi mujer. A nivel dijéramos económico, ¿no? Y la estabilidad, me ha permitido estudiar estando incluido” -agente 2-.
- Extracto entrevista 8: “Lo que hemos hablado algunas veces de los trámites administrativos que hay sobre una actuación. A lo mejor vas a una cannábica y [...] has hecho el precinto por la mañana y por la tarde ya te lo abren... Y vuelve de nuevo el procedimiento administrativo a pedir, eh... trámite judicial, pasa 1, 2, 3 meses, esos 3 meses has de estar eh... contestando a los vecinos que tienen problemas de convivencia por la cannábica que tienen abajo y todo esto es... muy, muy pesado.” -agente 1-; “Claro si los procesos son tan largos sí que son un problema, pero no, creo que la burocracia es necesaria, también garantiza derechos del administrado” -agente 2-; “[El periodo de espera administrativo] Desmotiva un poco. Desmotiva bastante. Sí, desmotiva bastante, lo que pasa que claro, tampoco puedo dejar de hacer inspecciones porque haya ese sistema, ¿no? Tan largo. Eh... mmm... sistema largo, de ejecución de ese expediente a lo mejor de sanción” -agente 3-.
- Extracto entrevista 9: “Los vecinos es comprensible que se vayan quejando porque el problema lo tienen. Y somos nosotros, el grupo de comunitaria, el que da la cara al respecto. [...] Por mucho que tu le digas “que yo no puedo hacer nada”, el sí, te entienden, te lo agradecerán, pero te acaban diciendo “sí, pero yo sigo teniendo el mismo problema” -agente 1-; “permisividad también por otro lado, ¿no? Porque oye, a mi me parece muy bien el, el derecho humano de, el derecho de reunión que todos tenemos, ¿no? Pero bueno yo puedo montar un local para realmente reunirme, pero no para... que se cueza tráfico de drogas dentro, ¿no?”, “porque eso provoca otras problemáticas [...] Y de mientras los vecinos se están quejando porque huelen el humo o huelen la peste, ¿no? En sus casas, ¿no? Todo lo que conlleva” -agente 3-.

- Extracto entrevista 10: “Desde un simple breafing, desde una simple actuación de un acta de inspección, cualquier cosa te hace sentir satisfecho si, si lo tomas con interés. No hace falta que sea el servicio de la detención de tal, creo yo eh. Cualquier pequeño detalle, si lo has hecho con ganas, nada en particular” -agente 2- ; “El trabajo se puede hacer bien desde un sitio u otro, es trabajo diferente. Yo creo que somos imprescindibles todos, cada uno en su lugar. Es igual de importante el que está reventando un piso porque es narcopiso y... parece que sea como muy guay, ¿no? De ser poli, porque ostras, el recuento del dinero y de la droga que hay dentro. Pero el que está cortando una calle y está vigilando que no se cuele nadie y está también vigilando su seguridad, ¿no? Claro es una pieza fundamental también. Es una pieza fundamental, entonces, cualquiera de nosotros podemos hacer un buen trabajo ahí donde estemos, siempre y cuando tengamos esa motivación” -agente 3-.
- Extracto entrevista 11: “Tenemos más tacto con el ciudadano y bueno, es más personal la situación, ya saben nuestros nombres, nosotros no nos identificamos ya solo con el número, el número de agente. Te conocen personalmente por el nombre y todo eso y quieras o no te crea un vínculo... hay un cambio muy importante”, “en comunitaria te... te implicas y... está el tema de la empatía que intentas, ¿no? Entender bien la problemática que tiene la persona” -agente 1-; “Policía Comunitaria, no solamente lo veo como más próximo al ciudadano, sino como más profunda a la hora de actuar” -agente 2-; “ver cómo está la problemática donde hay foco de problema en el barrio, a través de la información que nos van dando los referentes con los que contactamos, y a partir de ahí, eh... empezar a trabajar para poder solucionarlo” -agente 3-.
- Extracto entrevista 12: “Unos compañeros de brigada nos llaman porque tienen... han contactado con una chica, eh, consumidora de heroína, en la calle una chica de veintiún años, era súper joven. Italiana, y llevaba aquí bastante tiempo, acompañada por un hombre que le doblaba la edad. Y... nos preguntaban que claro, nosotros cómo Policía Comunitaria que qué podíamos hacer, porque ellos habían intentado ir al Centro de Emergencias Sociales del ayuntamiento y tal, sin resultado, pero que la chica les había dicho que ostras, que, en algún momento les había dicho que quería volver a Italia con su familia y que esa vida que llevaba que no era... pero bueno tenía la contra de la droga, estaba, estaba bastante enganchada. Entonces, pues mira empezamos a hacer gestiones, empezamos a hablar con ella, quedamos otro día, fueron pasando una serie de circunstancias e hicimos un seguimiento tal que, eh, al final, llegamos a... llegamos ella, al final por una enfermedad que cogió, nos ayudó mucho el hecho de que estuvo ingresada en el hospital, y eso nos

ayudó a que se desenganchara, entonces el mono y todo lo pasó allí, pero bueno, eso nos ayudaba muchísimo a poder sacarla de la calle, ¿no? Y ahora está con su familia tan feliz, y ahora mantenemos el contacto con ella y demás. Nos lo agradeció muchísimo.”, “seguimiento total con el Hospital del Mar incluso desde el hospital nos decían “oye, pero por qué lo hacéis esto, por qué llamáis cada día” ¿no?, pues porque me interesa saber el estado de salud, ¿no?” -agente 3-.

- Extracto entrevista 13: “Entonces yo creo que la policía comunitaria, lo que viene a ser dentro de poco que se va a llamar la policía de barrio [...] quiere hacer el trabajo proactivo, [...] de intentar ver el problema antes de que llegue, antes de que se produzca... a través de reuniones, de contactos con la comunidad. La verdad es que creo bastante... bastante en ello. Por supuesto que siempre habrá una parte reactiva, porque... siempre habrán sucesos que ocurran de manera inesperada, pero hay problemas enquistados que, que, que yo creo que lo tiene que trabajar por ejemplo en este caso la policía de barrio” -agente 1-; “Policía Comunitaria, no solamente lo veo como más próximo al ciudadano, sino como más profunda a la hora de actuar” -agente 2-; “Policía Comunitaria, no solamente lo veo como más próximo al ciudadano, sino como más profunda a la hora de actuar”; “ver cómo está la problemática donde hay foco de problema en el barrio, a través de la información que nos van dando los referentes con los que contactamos, y a partir de ahí, eh... empezar a trabajar para poder solucionarlo” -agente 3-.

## **8.2. Observación participante: notas**

### Día 1. Introducción

- Lealtad y profesionalidad ante cualquier tipo de gobierno: “nosotros somos leales, da igual qué orientación política tenga quien está en el Ayuntamiento”
- Gran cantidad de trabajo: Policía de proximidad → gran diversidad de tareas, entre ellas atención de quejas ciudadanas, cursos de formación para menores -Primaria y ESO- (máximo respeto a la privacidad del organigrama y tareas específicas, no detalles)
- 8-10 funcionarios en el equipo de policía de proximidad: cubriendo todo el grueso de los turnos y funciones → notable escasez de recursos, *abuso de la vocación profesional*: “me estoy tirando 11 y 12 horas cada día, y todavía quieren que esté pendiente al móvil cuando estoy en mi casa”/ “estamos desbordados, habría que contar con funcionarios que se dedicaran más a tareas de *backstage*”

- Informalismo por parte de los políticos que ocupan posiciones jerárquicas superiores en relación a la GU → uso de canales de comunicación no oficiales y peticiones informales sin el trámite correspondiente: “me pide por Telegram que envíe una patrulla”
- Gran labor como cuerpo policial durante las actuaciones correspondientes al *procés*: “en Barcelona se están llevando a cabo más actuaciones por parte de la GU que en Catalunya por los ME”
- Idioma de comunicación entre funcionarios: principalmente español
- Idioma de comunicación oficial/burocrático: principalmente catalán
- Posicionamiento “de perfil” respecto al *procés*: Barcelona en Comú a favor del derecho a decidir, pero no colaboración directa con el *procés* → GU actuando conforme a sus funciones y la legalidad, sin involucrarse demasiado en temas políticos/controvertidos.
- Buena relación con la comunidad del entorno → conocimiento y buen trato con los dueños de los locales de la zona, conocimiento también de sujetos problemáticos que acostumbran a recorrer la misma zona (drogodependientes, carteristas, camellos, etc.). Detalle en la cafetería en la que siempre almuerzan los agentes: croissant pequeño para cada uno gratis (obsequio mínimo que no puede ser objeto de tergiversación de la labor policial)

02/05/2018

- Cursos formativos “Policia de Barri” para agentes: poca utilidad práctica para agentes con experiencia en la Policía Comunitaria → introspección, mantenimiento de la calma, etc. (escaso aprendizaje técnico, formación con carácter emocional e interpretativo impartido por profesores de universidad). Curso dirigido en mayor medida para agentes que se incorporan a unidades de policía de proximidad.
- Encuentro en la calle con dos sujetos de nacionalidad marroquí conocidos por los agentes por casos de carterismo: uno de los marroquíes avisa por teléfono a otros compañeros en cuanto observa a los agentes. Los agentes interceden para que abandonen el lugar, acatando la petición uno de ellos y otro protestando “¿no puedo tomar algo? ¿no puedo estar aquí?” y acabando con el insulto “gilipollas” dirigido al agente.
- Precintos: acompañamiento de agentes a la Regiduría para cerrar pisos de turistas que no cumplen la normativa → vía administrativa (escasos problemas en los casos vistos, colaboración de los propietarios). Acompañamiento como medida de prevención.
- Tanto durante el trabajo de calle como en el trabajo de despacho ambiente distendido e informal, combinado con diligencia y disposición para trabajar → rapidez en la tramitación de actas y contestación de IRIS; agilidad en la distribución del trabajo; uso de bromas entre compañeros para amenizar el trabajo, sensación de que disfrutan realizando su labor.

03/05/2018

- Cursos formativos “Policía de barri”: poco adaptados a las necesidades de los agentes de la Policía Comunitaria → “introspección, proyección de la voz, actividades teatrales (Ej: andar descalzos para “conectar” con el suelo)... En vez de centrarse en actividades técnicas necesarias como es el manejo de programas estadísticos, elaboración de informes (pautas) u otras herramientas prácticas para facilitar la labor de la policía de proximidad. Alegaciones de agentes GUB: los cursos formativos de “Policía de barri” no se adaptan a los requerimientos de agentes que llevan años trabajando en la Policía Comunitaria (muy introductorios, los agentes que llevan tiempo en el servicio necesitan un contenido más avanzado) → propuestas de los agentes para realizar futuros cursos que continúen el aprendizaje de manera más individualizada y centrada en las necesidades de cada unidad, incluso de cada agente.
- Entrega de diplomas del curso “Policía de barri”: ceremonia de entrega de los diplomas, con la presencia de Ada Colau → discurso a favor de la *Policia de barri* y del acercamiento de la GUB a la ciudadanía.
- Principio de oportunidad: durante el trayecto del Distrito al lugar de ceremonia encontramos varias infracciones leves de circulación (moto se cruza de carril sin intermitente, conductor mira el móvil en un semáforo) que no se persiguen, aplicando correctamente el principio de oportunidad que debe regir la actividad policial.

04/05/2018

- IRIS: contestación de quejas provenientes de la comunidad (buzón de denuncias). Excesiva carga de este tipo de trámite en la Policía Comunitaria de Ciutat Vella. Distrito con funcionamiento diferente al resto: mucho más movimiento y trabajo
- Actas de inspección: se tramitan las actas en las que los agentes han realizado inspecciones en distintos locales. Colaboración con regiduría para el inicio del procedimiento. Trámites lentos y muy burocratizados → los problemas vecinales se mantienen y se alargan en el tiempo, durante el procedimiento administrativo y posterior judicial (asociaciones cannábicas, pisos ocupados, alquiler turístico sin licencia, insalubridad en locales de alimentación, obras mayores que generan molestias con licencia caducada, etc.). Ej: asociaciones cannábicas que tardan un año en ser cerradas por vía administrativa, durante ese año obtienen beneficios muy superiores al coste de la multa, y cuando cierran al poco abren un nuevo local, iniciándose de nuevo el trámite de inspección y perdurando el problema. Percepción del agente: “no puedes tomarte tu trabajo como algo personal, si no todos caeríamos en una depresión”.

07/05/2018

- Inspección de asociación cannábica: local utilizado para la venta y consumo de cannabis sin licencia. Los agentes intentan acceder pero les niegan el paso, por lo que abren acta para posteriormente poder acceder con orden judicial. En el establecimiento, además, se observan incumplimientos de la normativa en materia de medidas de prevención de incendios -extintores-, en ventilación -condensación del humo del cannabis-, y en carteles informativos -cámaras de vigilancia y Ley de Protección de Datos-.

08/05/2018

- Trabajo en la oficina

09/05/2018

- Reunión conjunta con el Ajuntament → mesa de coordinación con miembros de la Policía Comunitaria de la GUB y otros técnicos jurídicos y administrativos para revisar las tareas principales de la semana y elaborar el plan de actuación de los casos prioritarios. Coordinación rápida entre los diferentes servicios, destinación de los diferentes recursos.

10/05/2018

- Visita a la Prefectura de la GUB, recepción por los miembros del GREIC → visita al museo de la GUB: perspectiva general de su historia, la evolución de sus uniformes e instrumentos, acceso de la mujer a la GUB (1979), etc.
- Visita a la Sala Conjunta de Comandament, Divisió de Coordinació → visión de cómo PG-ME, GUB, Bomberos y SEM se coordinan conjuntamente para responder de forma eficaz a los incidentes que se producen en la ciudad. Sala conjunta → ME y GUB trabajando en mesas contiguas y mezcladas para facilitar la comunicación y coordinar los servicios sin duplicar la asistencia.

11/05/2018

- Precintos: precinto de pisos turísticos por vía administrativa fallido → el portero no accede a que los agentes de la GUB puedan entrar al piso denunciado tras la inspección, por tanto se procede a incoar el caso por vía judicial.
- Precintos: precinto de asociaciones cannábicas → los encargados de dos asociaciones cannábicas acceden a que los agentes de la GUB entren en el local y lo cierren (nuevamente los propietarios acostumbran a acceder por vía administrativa si ya han adquirido un nuevo local en el que continuarán la empresa abriendo una nueva asociación). En la segunda asociación el portero se niega a dejar pasar a los agentes, cerrándoles la puerta con malas maneras → cuando se procede a su identificación una vez se encuentra en la vía pública, se comprueba que es interno en Brians en tercer grado (se podría haber intercedido alegando

falta de respeto a la autoridad, comprometiendo el tercer grado del interno, pero se decidió pasarlo por alto → principio de oportunidad y actuación en favor del ciudadano).

14/05/2018

- Rotura del precinto administrativo en una asociación cannábica → asociación situada en la calle Bot rompe el precinto impuesto el viernes día 11, continuando con su actividad e incumpliendo la medida administrativa. Los agentes de la Policía Comunitaria regresan al local para ver si pueden hablar con los encargados y entrar al establecimiento, pero nadie contesta ni abren la puerta. Por tanto, los agentes, en colaboración con el abogado y la inspectora de la Regiduría, incoan el procedimiento de cierre judicialmente (periodo de espera de 2 meses).
- Denuncia de una terraza situada en La Rambla sin licencia → los agentes de la Policía Comunitaria formalizan una denuncia contra el local que incumple la normativa situando mesas y sillas en la vía pública (La Rambla 50). La terraza ya había sido retirada pocos días antes, pero los encargados volvieron a montarla a las pocas horas de haber retirado todas las mesas y sillas. La multa impuesta, con la rebaja por pago antes del plazo, es de 225€ (con dos mesas de las 12 que componen la terraza, la multa está satisfecha → sale a cuenta incumplir la normativa)

15/05/2018

- Recogida de terraza denunciada el día anterior (La Rambla 50)→ requisa de los maceteros que conformaban el perímetro de la terraza (no habían colocado mesas ni sillas) con la colaboración de Regidoria y transporte de los mismos en un camión.
- Intento de retirada de una segunda terraza con colaboración de regidoria→ la dueña había identificado que iban a cerrarle la terraza y solo había colocado 3 mesas (el máximo que permite su licencia). Al cabo de un rato se regresa a la plaza donde se ubica la terraza y ya se han añadido 2 mesas más, excediendo el permiso que concede la licencia. Se procede a retirar las mesas y taburetes excedentes en un camión.
- Patrullaje a pie por calles de la Barceloneta → petición de recogida de material a vendedores ambulantes, identificación a uno de ellos reincidente y requisa de los objetos a la venta.

16/05/2018

- Inspección de trabajo junto con inspectoras de la Conselleria de Treball y el grupo de extranjería del CNP → inspección de obra mayor e identificación de los trabajadores contratados por la empresa. Todo se inicia por la queja de una vecina que dice escuchar ruidos de obra por la noche. Todas las licencias están en regla y los propios capataces invitan

a los policías a venir a realizar una inspección de noche, seguros de que no encontrarán a nadie.

17/05/2018

- Inspección de meublé por agentes de la Policía Comunitaria → acceso al habitáculo, inspección y comprobación de condiciones de salubridad e identificación de quienes lo ocupan (local de La Caixa ocupado).

23/05/2018

- Inspección en piso ocupado propiedad del Museo de Cera. Se permite el paso a los agentes que identifican al inquilino que permite el acceso y se cercioran de que no sea un narcopiso → se habían recibido quejas de los vecinos y del Museo de Cera por consumo de drogas en el interior. Los ocupas consumían heroína esporádicamente y estaban sometidos a tratamiento de metadona.

24/05/2018

- Inspección de meublés → los agentes realizan tareas de vigilancia en la vía pública hasta que observan que un potencial cliente entra en el local presuntamente utilizado como prostíbulo ilegal. Esperan a que el cliente abandone el local y lo interceptan para hacerle unas preguntas sobre cómo es el local. Le advierten de que su actuación no tendrá ninguna repercusión para él ni para la trabajadora sexual, puesto que solo pretenden obtener información del local. El cliente les facilita una descripción del local y el precio convenido por el servicio. A continuación proceden a intentar acceder al local. Llamam a la puerta y la encargada les facilita el paso, llevando a cabo la inspección y corroborando que realmente se trata de un meublé. Los agentes se muestran afables con la encargada -extranjera- cuando esta admite que se ha introducido en ese negocio para saldar una deuda que tiene con el banco; estos le ofrecen asistencia social, aunque la mujer persiste en su idea.
- Visita a local Subway de La Rambla → advertidos por el encargado veces anteriores, los agentes acuden al local para saber de primera mano qué tipo de problema tienen con un individuo que causa problemas y entra a robar las propinas, bocadillos e increpar a trabajadores y clientes. Los agentes informan al encargado de cómo actuar y dónde encontrar a las patrullas que permanecen cerca del local –a escasos metros de la puerta- y asimismo le recomiendan utilizar el teléfono de emergencias en caso de no encontrar a ningún agente cercano. El encargado se muestra muy agradecido por la atención recibida.

25/05/2018

- Inspección de piso turístico → rutinaria inspección de un piso de alquiler turístico en el que se acaba encontrando una habitación llena de equipo informático de alto rendimiento. Los

inspectores y los agentes se encuentran sorprendidos ante el hallazgo, pues se trata de un equipo con multitud de piezas y cables que recorren de arriba a abajo todo el habitáculo, que cuenta con un sistema de ventilación para que no se caliente el aparato. Ante el desconocimiento de qué es ese montaje informático, se pide ayuda a ME y a otros agentes de la GUB especializados en informática, quienes concluyen que se trata de una estación de minería informática para crear bitcoins. Puesto que esta actividad no es delito, se tramita por vía administrativa como parte de la inspección.

- Visita a diferentes pisos que habían sido ocupados, así como fincas en las que los vecinos se habían quejado por las molestias de los desperfectos. En todas ellas se ha solucionado ya el problema, por lo que se toma nota y se finaliza el acompañamiento.

29/05/2018

- Clase sobre educación vial a alumnos de primero de primaria → los agentes exponen un video sobre ponerse el cinturón en el coche, cruzar la calle por el paso de peatones y jugar en plazas y otros lugares apartados de los coches. Los agentes de muestran participativos y mantienen una actitud simpática y divertida con los niños, que se lo agradecen con risas y atención.