

La guardia urbana de l'Hospitalet y la asistencia social en el contexto de una sociedad moderna y compleja

La situación actual de los Cuerpos Policiales exige un replanteamiento en profundidad para poder integrarse en un sistema de seguridad pública que dé respuestas a las demandas ciudadanas con altos grados de eficacia.

Es necesario partir de una sola Policía Básica por territorio, integrada y desplegada en el tejido social y convertida en punta de lanza de toda la Administración tanto policial como del resto de la Administración, que le dará cobertura para la resolución de los conflictos.

Conrado J. FERNANDEZ JUSTES
Joaquín SANCHEZ CATALAN

Uno de los conceptos clásicos en la Administración Pública que más ha evolucionado en la teoría sobre la función pública es el de "servicio". La Administración, como prestadora de servicios, aparece por primera vez con la irrupción del Estado social. Anteriormente, en el modelo liberal de Estado, se entendía a la Administración simplemente como ejercicio de autoridad. En el Estado Social, los ciudadanos adquieren la condición de clientes o usuarios frente a la Administración. Entender de esta forma el servicio al ciudadano, supone enmarcarlo en un sistema integrado de actividades de la Administración, tanto Local como Autonómica o Central, tendente a la mejora social y a la corrección de los problemas que deriven en desajustes y alteraciones de la

convivencia, o como recogía el derecho romano a las alteraciones de la "pax pública" tal como explica Michel Marcus en su obra "Securité et Democratie"¹. El carácter de estas actividades de las administraciones públicas, es multidisciplinar; por tanto, en un sistema integrado destinado a tal fin se requiere la intervención de los servicios de Asistencia Social, Educación, Sanidad, Justicia, Sistema Penitenciario, servicios de Socorro y de Policía orientada a la protección y a la prestación de servicio.

Según demuestra Charles Perrow en su trabajo sobre sociología de las organizaciones², la sociedad urbana que ha reemplazado a la sociedad rural, es más compleja en sus relaciones y posiblemente aún no haya alcanzado sus óptimos de equilibrio. Es

una sociedad de conflicto permanente por intereses contrapuestos, que pueden concluir explotando violentamente o atenuarse conjugándose con la tolerancia, la comprensión y la solidaridad de los individuos. Se aprecia no obstante en esta sociedad la falta de definición de los "roles" clásicos de la sociedad rural, cuya actividad se vehiculaba hacia la conciliación y la moderación de las conductas y problemas vecinales. Factores tan formales del control social como eran la presencia activa en la vida social del representante religioso, el papel de los ancianos o la ineludible guía paterna se ven en la actualidad ignorados o, cuando menos, rebasados.

El individualismo, el anonimato, el consumismo, la desesperada necesidad de triunfar, son factores de reciente aparición que generan problemas nuevos que requieren un tratamiento específico y novedoso, ya detectado hace tiempo por el criminólogo francés Jean Pinatel³. Nuestra sociedad está profesionalizando aquellos "roles" de la vida rural que aún no se han reconfigurado, a través de su demanda dirigida a los servicios de asistencia social y a los servicios de policía básica desplegados territorialmente⁴. Son estos servicios públicos los que se ven irremediabilmente abocados a ser el factor básico de cohesión ciudadana, según afirman Louis Tyslca y Lawrence Fenelly en su publicación "Security in the year 2000".

Tal y como señala Reiss, un problema central del mantenimiento del orden en el mundo moderno es el papel cambiante que debe adoptar la policía con respecto al cambio social.

Desde esta perspectiva, prestar un servicio completo al ciudadano exige la coordinación de la policía y de los servicios de asistencia social y, a través de ellos, la coordinación con otras instancias y recursos de la Administración. Un policía cuya misión es la de prestar servicio al ciudadano, no se puede deslocalizar de su contexto urbano, separarse, acuartelarse o esperar a ser requerido para salir en una intervención más o menos rápida, y de nuevo recluírse a esperar una nueva demanda, según se desprende de las investigaciones realizadas por Diego Torrente para la elaboración de su tesis doctoral. Tampoco puede ver a su "cliente" como un enemigo frente al que se ha de posicionar, parapetar o proteger, manteniendo una distancia estratégica, cuando menos estableciendo fronteras entre el ciudadano de a pie y el funcionario en su vehículo. Ni debe, menos aún, segmentar la población para la que trabaja, estableciendo diferencias entre servidos y controlados o protegidos y vigilados.

Una policía moderna y de servicio debe hallarse cerca del ciudadano, conocer sus inquietudes, sus necesidades, sus carencias y, en última instancia, estar capacitada para detectar los problemas que le afectan o intuirlos antes de que su desarrollo degeneren la convivencia social o merme la calidad de vida de los ciudadanos. En sus trabajos sobre el tema, Herman Goldstein planteó que la policía debe investigar sobre la comunidad donde actúa y qué problemas presenta ésta, antes que dedicarse con exclusividad a las cuestiones de criminalidad desde una visión general.

La guardia urbana de l'Hospitalet y la asistencia social en el contexto...

La policía comunitaria debe ser una policía activa que se relacione con cada vecino y en cada barrio, sin que en ello influyan los condicionantes de clase, cultura o económicos⁵.

Cada interés debe poder ser reconocido; por tanto, el contacto debe recoger una multiplicidad de variables que pudieran hallarse en conflicto.

Las asociaciones, los comerciantes, los peatones, los conductores, los ancianos, los jóvenes, son todos integrantes de ese contexto que hay que cohesionar, con intereses contrapuestos, a veces incluso con la complejidad de tener que interpretar que un ciudadano en sí puede hallarse en varios de esos "roles" a la vez, y según la posición de un momento concreto, en un lado u otro del conflicto (por ejemplo, todo conductor es también en otras ocasiones, peatón). Siguiendo a M. Martín y J. de Miguel "la policía del futuro va a tratar de aumentar la tolerancia social y promover la diversidad".

Esa policía debe buscar respuestas a los problemas, dar soluciones a los ciudadanos o encaminarlos a ellas y, sobre todo, esa policía debe planificar su actuación encaminando parte de sus esfuerzos a objetivos previsibles de su tarea, como explica Mauro Guillén; de modo que con su actividad no se produzcan los problemas, o en todo caso se aminoren o, finalmente, se resuelvan. Para posicionarse frente de esta misión, el Cuerpo de Policía debe adecuar su organización para garantizar que la conseguirá de la forma más eficaz. La organización deberá adecuarse a las características propias de la población a la que pres-

tará servicio; por ello, no serán despliegues necesariamente similares en todas las ciudades o poblaciones. Estos planteamientos teóricos presentados han sido debatidos por diferentes sectores de la profesión policial, intentando pronosticar diferentes alternativas sobre su evolución⁶. En algunas organizaciones se ha buscado operativizar lo expuesto, realizando los ajustes necesarios para adoptarlo a la realidad social. Un ejemplo de este esfuerzo lo podemos encontrar en la Guardia Urbana de L'Hospitalet.

El desarrollo organizativo, iniciado con la aprobación unánime de todos los grupos políticos presentes en el Ayuntamiento del "Plan de Servicios de la Guardia Urbana", en marzo de 1989, configura un nuevo tipo de organización policial. La policía se concibe orientada a la prestación de servicio al ciudadano. Su funcionamiento se articula en torno a un modelo de atención integral que propone dar solución a los problemas que la convivencia social plantea y busca, primordialmente, obtener como resultado de su intervención una progresión en la mejora constante de la "calidad de vida" ciudadana, acorde con la personalidad e idiosincrasia de su ciudad y entorno.

La Guardia Urbana de l'Hospitalet, desde su visión proactiva del servicio a la colectividad, estructura una serie de planes y programas en función de las necesidades sociales que se detectan o demandan, orientadas a la prevención de los problemas y a la promoción de las conductas más cívicas y solidarias. Estos programas no son siempre finalistas en sí mismos, sino que requieren la implicación y co-

ordinación con los servicios municipales de asistencia social principalmente y con otros servicios públicos, en una acción conjunta que persigue la optimización de los recursos públicos y la mayor eficiencia en los resultados obtenidos.

En L'Hospitalet la Guardia Urbana se halla dividida en tres secciones: Demarcaciones territoriales, Apoyo y Recursos. La organización se despliega territorialmente en torno a la primera Sección, que se concibe como eje básico de la actividad policial, incardinándose en el tejido social. La Sección de Demarcaciones territoriales está a su vez dividida en tres áreas y cada una de éstas está configurada por cuatro equipos de barrio. La célula fundamental de trabajo es el agente de barrio, integrado en un equipo.

En los equipos de barrio cada agente cubre un subsector territorial. En él es responsable de conocer a las personas, asociaciones, cómo se relacionan, cuáles son sus peculiaridades, y día a día debe detectar los problemas, movilizar los recursos adecuados y solucionarlos. El agente de barrio es un especialista en el trato entre vecinos, en la mediación por conflictos y también, si cabe, en la represión de los delitos. Es, en definitiva, un destacado factor de la cohesión social en el barrio. Los agentes de barrio, a su vez, incorporan a su bagaje profesional conocimientos de microespecialidad que complementan su preparación. Las microespecialidades son conocimientos y técnicas específicas que se desarrollan principalmente a través de programas concretos de intervención policial.

En torno a esta Sección básica de demarcaciones territoriales gravitan las otras dos, para dar el soporte necesario a estas actividades. La Sección de Apoyo está compuesta por unidades de intervención de carácter especializado que completan la actividad territorial: Emergencias, Inspección de Guardia, Información, Motorizada y Calidad de Vida. La Sección de Recursos cataliza las funciones de captación, análisis, dinamización y gestión de los recursos necesarios para el buen funcionamiento de la organización. Se hace cargo de la Formación, Material, Personal, Gabinete Técnico, Depósito y Grúas.

No obstante, lo que configura el funcionamiento de la organización no es exclusivamente su estructura organizativa, sino también el impulso de sus planes de actuación y los programas que los componen. Cuando el problema se estima temporal se determina una campaña dirigida a impactar directamente sobre el origen del hecho y a conseguir que los resultados no deseados no se sigan produciendo.

La detección sistemática de algún tipo de problemas va generando internamente una demanda de recursos, para los que se desarrolla otro tipo de soluciones que son los planes específicos de actuación, que tienen un carácter de actividad a medio o largo plazo; por tanto estos planes están vigentes siempre que lo está su demanda por parte del servicio ordinario. Los problemas en los que la incidencia ha sido mayor son los inherentes a la infancia y juventud. Para ellos se desarrolla un conjunto de programas que abarcan diferentes aspectos de la

problemática juvenil. El objetivo primordial es conseguir que los jóvenes encuentren vías asequibles de integración social y de solución a sus problemas.

Un fenómeno nuevo y en franco desarrollo es el de la emigración extranjera, que en l'Hospitalet está empezando, sobre todo con la llegada de trabajadores del continente africano. Este es pues otro importante grupo de fuerte incidencia en la organización. Los planes para la emigración están concebidos para atenuar el impacto que se produce, en un contexto social concreto, por la masiva venida de extranjeros de origen étnico y cultural diferente, y tienen por objetivo cohesionar a esas poblaciones antes de que se produzca un desconocimiento que pueda generar reacciones traumáticas. La filosofía con la que se abordan estos grupos se basa primordialmente en la mediación, como metodología habitual de trabajo propia de los equipos de barrio.

La problemática social es diversa y no se circunscribe únicamente en torno a los planes mencionados. Las últimas líneas de actuación están abriendo nuevos programas como el de la tercera edad, el de los ciudadanos y su seguridad, o los de comercio seguro. El abanico de "servicio policial" es muy amplio, por lo que pasaremos a describir los más destacados.

En primer lugar, los planes para la infancia y la juventud que son un compendio de planes destinados a la problemática de un sector de la población muy importante y con un alto índice de riesgos. Tal y como demuestran los estudios sobre "seguridad ciudada-

na" realizados por la Policía Local, el 75% de la delincuencia que produce la "inseguridad y el deterioro de la calidad de vida ciudadana" es causada por jóvenes en edades comprendidas entre 15 y 25 años. Es por esto que el Ayuntamiento ha considerado un "PLAN INTEGRAL" de actuación que implica a diferentes Areas y Departamentos en la atención juvenil.

La Policía Local desarrolla una parte de dichos "PLANES PARA LA INFANCIA Y LA JUVENTUD", con el objetivo de incidir adecuadamente en este segmento de la población, en coordinación con otros programas de ámbito municipal. Estos planes se componen de diferentes programas, agrupados en torno a tres criterios de la actividad policial: PLAN DE PROMOCION DE LA SEGURIDAD Y LA CALIDAD DE VIDA CIUDADANA, PLAN DE PREVENCION, PLAN DE REINSERCIÓN. Los Planes de promoción de la seguridad y la calidad de vida ciudadana y los de prevención conllevan actuaciones de carácter general, dirigidas indiscriminadamente a todos los jóvenes comprendidos en edad escolar. Desde su operativización el número de denuncias recibidas ha disminuido en la ciudad en un 25%, avalando con ello la utilidad de los planes. No obstante no es la actividad policial la única variable que ha influido en este descenso, porque algunos de estos programas se han coordinado con otros del "Area de Bienestar Social" y del "Area de juventud y Deportes"; así pues el éxito se debe atribuir a la acción conjunta de estos servicios municipales con los programas policiales.

Veamos a continuación más detenidamente el PLAN DE PROMOCION DE LA SEGURIDAD Y LA CALIDAD DE VIDA CIUDADANA. Este Plan está concebido para la intervención de la policía como un agente social más, en el proceso de formación y socialización de los jóvenes. No es considerado plan de prevención, pues cuando se imparte, todavía no se han dado circunstancias que permitan prevenir actividades delictivas ni asociales de los jóvenes. Lo que pretenden es preparar al joven para convivir en un entorno de relaciones urbanas complejas (convivencia vecinal, entorno medio ambiental, tráfico, etc.). Los programas que se realizan en la actualidad son: **El Programa de Dinamización del Civismo y la Seguridad Vial, y El Programa de Educación Vial. El Programa de Dinamización del Civismo y la Seguridad Vial** se desarrolla en un ambiente rural, fuera de nuestra ciudad. Para ello se ha elegido un albergue situado en una población pirenaica. Allí se trasladan alumnos de entre 12 y 14 años conjuntamente con dos de sus profesores habituales, y cada escuela durante 4 días convive con dos agentes de la policía local pertenecientes al equipo de barrio de la zona del colegio. Ambos agentes son monitores especializados en educación cívica y vial, siendo uno de ellos además, el agente tutor de la escuela. El programa tiene como objetivo principal el promocionar en los jóvenes actitudes positivas hacia el civismo —cuidado del entorno, convivencia con otros jóvenes y con otros ciudadanos, relaciones entre vecinos— y la seguridad vial —las nor-

mas como referentes en la vida ciudadana, los problemas del tráfico automovilístico—, a través de un conjunto de actividades deportivas (esquí nórdico, equitación, kayak, cicloturismo, etc.) académicas y lúdicas (talleres, gymkhanas, juegos, video-forums, debates, etc.) realizadas con una metodología activa de carácter intensivo.

Todos los contenidos impartidos son de carácter individualizado; los agentes policiales, en colaboración con los profesores del grupo, elaboran el programa de las estancias, de acuerdo con el grado de consecución que respecto a estos contenidos ya ha realizado la propia escuela. Para tales actividades, durante el curso escolar, los agentes han preparado con sesiones introductorias a los jóvenes y posteriormente efectúan un seguimiento de refuerzo de las actitudes despertadas, encargándose de ello principalmente el equipo de barrio que tiene la responsabilidad de la zona. El seguimiento se lleva a cabo conjuntamente con todos los implicados que inciden en la educación del joven, los padres, profesores tutores y estamentos sociales que planifican y evalúan los resultados del programa.

Debido al alto grado de aceptación por parte de las escuelas y al cambio actitudinal de los jóvenes fácilmente medible —disminución de conflictos interpersonales, mayor cuidado de instalaciones de uso común, disminución de la accidentabilidad de jóvenes en ciclomotor, etc.—, la función dinamizadora del componente cívico y vial es vivida por los agentes policiales de los equipos de barrio como una de las más importantes actividades día-

rias a realizar con los jóvenes escolares de la ciudad. Todo ello obedece a un diseño realizado por agentes de la policía de la Unidad de formación (un psicólogo y un pedagogo) en coordinación con el departamento de Enseñanza del "Área de Bienestar Social".

Ligado a lo anterior, se desarrolla el **programa de Educación Vial**. Este programa se realiza en los centros escolares a cargo de agentes pertenecientes a los equipos de barrio, especializados en educación y seguridad vial. Tiene como objetivo preparar a los alumnos para conducirse como peatones en una gran ciudad; en una segunda fase les prepara para convertirse en usuarios y conductores de un vehículo automóvil. Todas las actividades que efectúan los agentes policiales potencian el cambio actitudinal de los jóvenes respecto a su intervención directa o indirecta en el sistema del tráfico, a la vez que se estimula la comprensión y aceptación de las normas (en este caso las viales, debido a que el concepto de norma tiene un significado social más amplio) para favorecer este cambio.

Las actividades que los agentes del equipo de barrio realizan tienen carácter sumamente dinámico (gymkhanas, talleres, grupos de reflexión, juegos, actividades plásticas, video-forums) y el elemento común es la predisposición participativa de los jóvenes, necesaria en cada una de ellas, para que se produzca la interiorización de actitudes. El equipo de barrio, mediante los agentes tutores de escuelas, adecúa todas las propuestas del programa a las necesidades concretas de los jóvenes del colegio, conjunta-

mente con los profesores y padres, y la puesta en marcha corresponde a los propios agentes tutores. El diseño general del programa ha sido realizado por los agentes del departamento de formación, en coordinación con el departamento de Enseñanza del Área de Bienestar Social.

Otra de las grandes líneas de planificación se encuentra en el campo de la prevención. La prevención es tarea fundamental de la policía local de l'Hospitalet. Para dedicarse a ello, con eficacia la organización utiliza también el eje básico de despliegue territorial, en la denominada "Sección de Demarcaciones". Este despliegue territorial, como ya hemos dicho, consiste en la división por zonas de la ciudad y la asignación a ellas de equipos policiales de trabajo, denominados "equipos de barrio". Sus objetivos son la detección de problemas y su resolución. La razón de su eficiencia reside en la información que se obtiene mediante el patrullaje diario a pie y el contacto continuo con los ciudadanos. En concreto, con relación al tratamiento de la juventud, los agentes de los equipos de barrio cuando detectan un problema proceden a diagnosticarlo, darle solución siempre que ésta sea posible y, si no, optan por conducirlo hacia el Departamento adecuado, ya sea de "Bienestar Social", de "Juventud y Deporte", de "Enseñanza", de la Administración de Justicia o de las propias unidades especializadas de la policía Local.

Cada equipo de barrio está integrado por un total de 10 agentes especialistas en detección de problemas y mediación en conflictos, que partici-

pan además en programas de especialización, destacando los de prevención para jóvenes, de los que se hallan encargados. Los principales programas de prevención relacionados con planes de la infancia y la juventud que se desarrollan son los siguientes: **Tutoría de colegios, Absentismo escolar y Drogodependencias.**

El programa de Tutoría de colegios se articula a partir de algunos agentes del equipo de barrio que son 'ESPECIALISTA TUTOR DE COLEGIO'. Se les asigna un colegio y son responsables de mantener una relación fluida con la Dirección, la Asociación de Padres y los propios alumnos.

El programa tiene por objetivo intervenir en los asuntos que se derivan de las relaciones que se establecen alrededor de los colegios, y reducir el riesgo para los jóvenes (los agentes tutores están presentes en los horarios de entrada y salida de la escuela, prestan especial atención a la afluencia de jóvenes asociales por las inmediaciones del colegio y supervisan actitudes inadecuadas, participando en los diversos problemas de inadaptación escolar de los jóvenes en su centro). Con la intervención directa y el seguimiento del agente se ha logrado reconducir las actitudes de los alumnos e introducirlos en el ritmo normal de su grupo —clase—; el programa ha servido para conocer las peculiaridades del centro, aumentando la información que el agente tutor posee; también ha hecho posible localizar a la junta directiva de la escuela ante cualquier anomalía, así como acceder con llaves a las instalaciones en caso de emergencia, asesorar en seguridad

interna (planes de emergencia, medidas de seguridad, etc.) y de seguridad periférica (cambios de señalización de calles adyacentes, control de ventas de productos no aptos para menores en establecimientos adyacentes), etc.

El agente especialista tutor de colegios, mediante la relación diaria y el traspaso de información continua, es capaz de detectar irregularidades antes de que éstas lleguen a ser realmente problemas. Las resoluciones de índole integradora que se adoptan, en todos y cada uno de los casos, convierten al agente en un especialista de cohesión social en la escuela. Para supervisar la buena marcha y coordinación del programa se produce una evaluación mensual conjunta entre el agente tutor y el delegado de zona de enseñanza, para determinar posibles actuaciones. Cada tres meses se produce una reunión de seguimiento entre los jefes territoriales de ambas áreas municipales.

El programa de Absentismo Escolar, muy relacionado con el programa anterior, se lleva a cabo en general por todos los componentes del equipo de barrio. Su objetivo es la detección de jóvenes que faltan injustificadamente al colegio. Una vez han sido detectados, el agente hace las primeras averiguaciones sobre la situación familiar y lo reconduce al área de Bienestar Social a través del E.A.I.A.⁷, al Departamento que corresponda. Bienestar Social propone medidas correctivas de ayuda familiar, etc. y se coordina con los agentes para determinar una estrategia de seguimiento. También se produce el proceso en sentido inverso, es decir, a través del

programa de "Absentismo Escolar" dependiente de Bienestar Social: se estudian casos de absentismo conocidos por los Asistentes Sociales o denunciados por la dirección del colegio, etc. En este caso se recibe la solicitud de Bienestar Social hacia la policía local (Equipo de Barrio) para efectuar el seguimiento del caso de acuerdo a la estrategia determinada.

En el programa de absentismo escolar se producen tres niveles de coordinación. El último nivel de coordinación, se da entre el agente policial y el asistente social o educador de calle mediante una relación cotidiana, fluida y directa que garantiza la eficaz detección de situaciones de riesgo o problemáticas y su resolución.

Al garantizar la permanencia de este nivel de coordinación se garantiza el éxito del programa. En este punto la figura del agente especialista tutor ha supuesto la mejor y más rápida herramienta de trabajo para los centros escolares, ante la aparición de focos de absentismo escolar debido a la presencia frecuente del tutor en la escuela. Los problemas se detectan de raíz y la comunicación adquiere muchísima rapidez. El agente es el nexo de cohesión necesario entre los centros de Enseñanza y Bienestar Social. El intermedio se establece mediante reuniones periódicas en cada una de las áreas territoriales (demarcaciones) de la ciudad. Asisten a estas reuniones: el Responsable del Área de Guardia Urbana, el Responsable de Zona del Área de Bienestar Social, los asistentes sociales del Área, miembros del Equipo del E.A.I.A., la totalidad de los directores de escuela de la

zona y por último el Inspector del Departamento de Enseñanza. En estas reuniones se coordinan los distintos niveles de intervención por parte de cada uno de los agentes socializadores representados, se optimizan esfuerzos y se analizan los problemas de absentismo detectados para ofrecer la mejor solución multidisciplinar e integradora. El último nivel de coordinación se traza mediante el E.A.I.A. y el gabinete técnico de la Guardia Urbana. Las líneas generales de actuación anual surgen del análisis estadístico de los datos y de los casos concretos. Gracias a estos análisis se determinan los aspectos y sectores de incidencia prioritaria básica que permiten planificar y redefinir el programa.

El programa de Drogodependencias desde hace años se orienta con la perspectiva de que el problema de la droga ha dejado de recibir un enfoque exclusivamente represivo, para pasar a ser tratado multidisciplinariamente, buscando en la medida de lo posible dar el mayor número de soluciones a los casos detectados. Para abordar este campo existe el Equipo de Drogodependencias de la Policía Local, el cual forma parte del Plan Integral de Drogodependencias juntamente con otras Áreas Municipales. Se halla compuesto por un total de ocho agentes voluntarios, de diferentes unidades de servicio, territorial y de soporte, que se sienten atraídos en buscar soluciones innovadoras. Además el equipo de integra con un psicólogo (del Dpto. de Bienestar Social), un médico (del Dpto. de Sanidad), un sociólogo (de la Universidad de Barcelona) y un Asistente Social. Principal-

mente buscan aportar soluciones prácticas para los problemas que detectan los servicios operativos de la policía y estudiar medidas preventivas que se pueden implementar. Determinan campañas de prevención (dirigidas a los jóvenes) que posteriormente llevarán a cabo los equipos de barrio. La más reciente de ellas es la Campaña de prevención de tabaco y alcohol para jóvenes, que sitúa su marco de actuación en los centros de enseñanza y alrededores. Dirige su trabajo hacia tres vertientes: la información de los agentes tutores de los equipos de barrio al claustro de profesores y al A.P.A.⁸ de la escuela sobre la normativa existente; la coordinación del centro docente, el equipo de barrio y el asistente social de la zona ante la detección de problemas e irregularidades en jóvenes, para garantizar una respuesta integral al problema y, por último, la incidencia en establecimientos cercanos a la escuela y lugares de fácil acceso (quioscos) para jóvenes, asegurando que se cumple correctamente la normativa.

Mediante otras campañas de carácter educacional los agentes policiales, conjuntamente con técnicos del Área de Bienestar Social (Asistentes Sociales, educadores de calle), Departamento de Justicia y el equipo docente de la escuela (maestros, psicólogos y pedagogos) participan en jornadas monográficas de reflexión sobre la drogodependencia, con un índice muy alto de participación por parte de los jóvenes de las escuelas.

Paralelamente a las campañas que se realizan en los centros escolares de la ciudad, los equipos de barrio

cuando detectan situaciones de drogadicción en los jóvenes, apoyados y asesorados por el Equipo de drogodependencias y a través de éste, establecen la coordinación necesaria con los diferentes centros de atención médica y social para estos enfermos, y colaboran con los centros de rehabilitación del Departamento de Bienestar Social para dar una solución multidisciplinaria y socialmente integradora. En la actualidad los agentes de los equipos de barrio están participando también en la campaña de distribución de Metadona, seguimiento de casos, así como en las actividades concernientes a la problemática del sida.

Dentro de los planes de Juventud otro punto de enfoque nos lleva al desarrollo de los PLANES DE REINSENCION. Una vez la acción delictiva se ha consumado, la Policía Local actúa en primera instancia de forma represiva, deteniendo al autor de la infracción y entregándolo a la Administración de Justicia para que prosiga el procedimiento penal. Los estudios policiales nos demuestran que el 90% de los delincuentes se iniciaron en la carrera delictiva como delincuentes juveniles y fueron adquiriendo el "rol" de delincuente a base de su reincidencia. Es por ello que para facilitar la seguridad y la calidad de vida de los ciudadanos es muy importante ayudar a los jóvenes delincuentes a que no reincidan. Se trabaja desde una concepción integral, siendo competentes diferentes Áreas Municipales (Bienestar Social, Juventud y Deportes, Policía Local, etc.) y también de la Administración de Justicia. El grado y la forma de participación de cada Departamento im-

plicado, varía en función de cada programa.

El programa más destacado es el **AULA TALLER**. Este programa está conducido principalmente por el Área de Juventud y Deportes. Consiste en la acogida de jóvenes delincuentes (de entre 14 y 16 años) y la reconducción de sus actividades diarias a las Aulas-Taller, donde se les enseñan oficios mediante una fórmula pedagógica consistente en el aprendizaje práctico del trabajo. Esta formación la compaginan con una gran variedad de actividades deportivas, actividades de servicio al ciudadano (como socorrismo y protección civil) y otras de carácter lúdico que les ayudan a reinsertarles socialmente. La Policía Local, además de otros departamentos, se encarga de orientar hacia este programa a jóvenes con problemas. Además de ello, desde la Policía Local se efectúan tareas de soporte al programa prestando colaboración e impartiendo clases sobre protección civil y seguridad, y facilitando material para las prácticas. Cuando los encargados del Aula-Taller lo solicitan, se efectúan seguimientos externos del comportamiento del joven, para verificar los resultados del programa.

El segundo gran bloque está integrado por los PLANES PARA LA EMIGRACION. La atención a la emigración es una de los objetivos destacados del Ayuntamiento de l'Hospitalet. Actualmente es un hecho generalizado el observar, en multitud de medios de comunicación, actitudes negativas e insolidarias hacia extranjeros, minorías étnicas y ciudadanos con distintas creencias religiosas o costumbres so-

ciales. A nivel municipal se ha considerado prioritario elaborar un plan de integración para la emigración, que suma esfuerzos e intervenciones que implican a diferentes áreas municipales, con el objetivo de incidir en este segmento de la población. Este plan de integración para la emigración se compone de dos programas, que responden a dos criterios de actividad policial.

El plan está concebido para la intervención de la policía como un agente social más, en el proceso de este segmento poblacional hacia su paulatina y constante integración a la dinámica social. La Guardia Urbana, como organización socializadora básica de la ciudad, debe dirigir su atención hacia la totalidad de los sectores de población. Tanto más importante y justificado es actuar en aquellos que no se hallan integrados en el devenir social. Es por ello que se han desarrollado programas de actuación básica. **PROGRAMA DE INFORMACION Y ACOGIDA, y PROGRAMA DE INTEGRACION**. El primero se lleva a cabo por la actuación conjunta del equipo de barrio, el asistente social y la concejala del distrito donde se halla la zona de acción. El asentamiento de este segmento de población coincide con sectores de la unidad donde se acusan mayores bolsas de pobreza y falta de recursos económicos... El objetivo que este programa pretende es proveer a los emigrantes de la información necesaria para que accedan a los servicios básicos de toda la colectividad —educación, sanidad, etc.— y hacer llegar a ellos todos los servicios de ámbito municipal. En la actualidad,

los jóvenes de entre 3 y 14 años de edad se hallan escolarizados en su totalidad, todas las familias poseen cartillas de asistencia médica gratuita, y tienen el acceso gratuito a centros municipales para la práctica de deportes.

Diversos servicios municipales — saneamiento y limpieza de la vía pública—, han mejorado saludablemente la calidad de vida de los emigrantes, acondicionando y asfaltando calles, dotándolas de iluminación nocturna, instalando contenedores domiciliarios, retirando vehículos abandonados de la zona, con la colaboración permanente en zonas de recreo y convivencia, a causa de la demanda policial para que estas medidas faciliten la cohesión social. El agente de barrio, con su presencia diaria y continua en la zona, es la figura canalizadora de todas las necesidades y problemas que los emigrantes tienen para una plena integración social. En la actualidad, gracias al trabajo conjunto de los diferentes actores sociales implicados, se consigue cubrir en una proporción muy destacable las necesidades básicas de este sector de población, sentando así las bases para avanzar en el conocimiento y comprensión de estos nuevos vecinos de nuestra ciudad.

El segundo **programa**, o sea, el **de integración**, está concebido en un segundo nivel de intervención. Es desarrollado conjuntamente —al igual que el anterior— en estrecha coordinación con la Concejalía de Distrito de la ciudad. El objetivo es dotar de recursos y medios a los emigrantes para que les resulte más fácil conocer los aspectos culturales básicos de la vida en las calles de nuestra ciudad, así

como reconocer sus valores, facilitando el entendimiento no traumático de culturas sustancialmente diferentes. Para jóvenes que se hallan fuera de la edad de escolarización, la oferta de las escuelas de adultos abarca dos ámbitos: el propio de obtención del graduado escolar y la puesta en marcha de talleres de carácter cultural y profesional. Las mujeres representan un grupo social donde tal vez se acusa más el choque cultural. El papel que juegan y los roles que representan en muchas culturas son totalmente distintas a la nuestra. El agente de barrio informa de los recursos que la Concejalía de Distrito ofrece. Recursos tendentes a su normalización en la vida social —educación, atención sanitaria preventiva, control de natalidad, malos tratos, etc. La pluralidad asociacional de nuestro entorno es una característica de las civilizaciones occidentales. Esta oferta es trasladada a los emigrantes, en especial aquella que hace referencia a su entorno inmediato: Asociación de Acogida de Emigrantes, AA.VV., asociaciones deportivas, etc.

El Equipo de Barrio y los Asistentes Sociales actúan como informadores de las diversas opciones que existen, a la vez que interlocutores de las necesidades de este sector poblacional.

Esta configuración organizativa y los planteamientos que suscita, nos conducen a una reflexión final sobre el trabajo policial y las líneas estratégicas hacia las que posiblemente en el futuro se desarrollará el concepto de servicio público policial. Avanzar en este concepto necesariamente obliga

a introducirse con entidad en el campo de la mediación. Mediar entre posiciones contrapuestas significa apostar por la mejora de las relaciones sociales. Pero esto no siempre es sencillo. Cuando el agente se enfrenta a ello normalmente no se dan las circunstancias adecuadas de lugar, tiempo, ni se tienen las condiciones técnicas para realizarlo. Pero por ello no se debe prescindir de esta herramienta básica de trabajo, tal vez al contrario se ha de potenciar, buscando vías que permitan sistematizar procedimientos de mediación, especificar también el campo del arbitraje a los equipos de barrio. Es dotarles de una nueva herramienta altamente operativa para la resolución de problemas entre particulares. La idea gira en torno a la posibilidad de someter a la mediación de un tercero aquellos conflictos que han ocupado a las partes y el policía es el que detecta, informa, propone y, en su caso, consigue la sumisión de los implicados al juicio de equidad. Para nosotros es un paso más en un camino que la policía no puede dejar de lado. La capacidad de incidir en la colectividad de una manera directa y eficaz, consiguiendo así un buen posicionamiento para alcanzar objetivos de integración y paz social. Este es un planteamiento que en los últimos años creemos que todo policía deberá hacer. En definitiva la elaboración del pensamiento sobre la policía obliga en el futuro a plantearse una adecuación entre expectativas sociales y el trabajo policial, en armonía con un concepto de servicio que comprenda a la totalidad de los ciudadanos.

Bibliografía

- ALPERT GEOFFREY y ROGER G. DUNHAM. "Community policing", *Journal of Police Science and Administration*, vol. 14, num. 3 (1986), pp. 212-222.
- ARKELL, P.J. "Police activity analysis". *Police Research bulletin*, 1975, vol. 25 pp. 8-13
- ALVAREZ DE CANOVAS, J. (1943) Psicología del niño de suburbios y del ambiente que le rodea. *Atenas*, nº 135, pp.198-203.
- BALLART, X. "La evaluación de la colectividad y el rendimiento de la policía". (pp. 361-405). *Revista Documentación Administrativa* nº 224-225.
- DE MIGUEL, J. y MARTIN, M. *Policia comunitaria* Universidad de Barcelona, 1993.
- DE MIGUEL, J. *El mito de la sociedad organizada*. Ed. Península. Barcelona, 1990.
- GINER, S. *Sociología* Ed. Península, Barcelona 1979.
- GUILLEN, M. "Profesionales y burocracia, desprofesionalización, proletarización y poder profesional en las organizaciones complejas". *Revista Revis Española de Investigación Sociológicas* nº 51, pp. 35 a 49).
- MARCUS, M. Y VOURCH, C.; *Securité et démocratie*. Forum European pour la securité urbaine. Paris, 1993
- MARTIN, M. y DE MIGUEL, J. "Procesos de cambio en la policía" (pp. 51-63). *Cuadernos de la Guardia Civil*. Madrid
- MARTIN, M. "Policía comunitaria: un reto de futuro para la policía local". *XI Ponencias sobre seguridad ciudadana*. Barcelona, 1993.
- MARTIN, M. "Policía, profesión y organización: Hacia un modelo integral de la policía en España". *Revista española de investigaciones sociológicas* nº 59, Madrid, julio-septiembre 1992.
- MARTIN, M. *La profesión de policía*. CIS, Madrid, 1990
- NIETO, Alejandro. *La organización del desgobierno*. Ed. Ariel, Barcelona, 1984
- PERROW, Ch. *Sociología de las organizaciones* Mc. Graw Hill. Barcelona, 1992.
- PINATEL, J. *La Sociedad Criminógena*. Ed. Aguilar, 1979.
- REISS, A. : "The police and the public" New Haven, Yale University press 1971
- REISS, A.: Policía y Comunidad. En Rico, J. *Policía y Sociedad Democrática* (pp. 186-210)
- RICO, J.: *Policía y sociedad democrática*, Ed. Alianza, Madrid 1983.
- TYSKA, Louis y FENELLY, L.: *Security in the year 2.000*. Palm Springs, California, ETC Publishers 1987.

C. J. FERNANDEZ JUSTES y J. SANCHEZ CATALAN

TORRENTE, D.: *El poder azul*. (Tesis doctoral).
Barcelona, 1994

Notas

- 1 MARCUS, M y VOURCH, C. *Securité et démocratie*. College analytique de la securité urbaine. 1993. Marcus es el delegado General del Forum Europeo para la seguridad urbana, Forum analítico de la seguridad de las ciudades europeas.
- 2 PERROW, CH. *Sociología de las organizaciones*. Mc. Graw Hill.
- 3 PINATEL, J. *La Sociedad Criminógena*. La transformación de la criminalidad afecta a todo nuestro mundo en mutación. Este fenómeno se observa en los países en vías de desarrollo, en los países desarrollados con economía socialista o liberal y en los países no incluidos en ninguna de las categorías precedentes.
- 4 Según Ballart, la asistencia a personas con problemas específicos y la mediación en

conflictos privados representan el 26,9% del tiempo empleado por la Guardia Urbana de L'Hospitalet en atender a servicios demandados por los ciudadanos.

- 5 Martín M.: "Un cuerpo policial moderno y profesionalizado se caracteriza además de por su defensa de la ley, por su capacidad para participar en la regulación de las relaciones interpersonales". *Policía Comunitaria*.
- 6 Destacan las previsiones de futuro de A.J. Reiss en la literatura policial de los Estados Unidos. En España sirven de referencia los debates recogidos en el boletín del M.E.P. de la Universidad de Barcelona.
- 7 Equipo de Atención a la Infancia y la Adolescencia.
- 8 A.P.A. Asociación de Padres de Alumnos.

Conrado J. FERNANDEZ JUSTES
Joaquín SANCHEZ CATALAN
Intendentes
Guardia Urbana de
l'Hospitalet (Barcelona)