

**PLA DIRECTOR DEL SERVEI DE
LA POLICIA LOCAL DE SANT POL DE MAR**

Desembre de 2020

ÍNDEX

1. Introducció

1.1. Estil i funcions directives

1.2. Àmbits de treball

1.2.1. Àmbit extern

1.2.2. Àmbit de les relacions institucionals

1.2.3. Àmbit intern

1.3. Establiments d'objectius

2. Què és la Policia Comunitària?

2.1. L'entrevista

2.1.1. Freqüència, sistemàtica, mètode

2.1.2. Beneficis de l'entrevista: coneixement dels problemes, humanització del cos, familiarització del vilatà.

2.2. La patrulla a peu

2.3. El desplegament

2.4. La prioritització de les tasques

2.5. Funcions dels agents

2.5.1. Funcions de policia assistencial

2.5.2. Funcions de policia administrativa i de defensa de la qualitat de vida dels vilatans

2.5.3. Funcions de policia de trànsit

2.5.4. Funcions de policia de seguretat ciutadana

2.5.5. Funcions de policia mediambiental

2.6. Perfil dels agents i comandaments de Sant Pol

2.7. Indicadors de gestió

2.8. Eines d'apropament al vilatà

2.9. Eines de treball

3. La mediació policial

1. INTRODUCCIÓ

Aquest document posa els **fonaments de l'actuació** del servei de la Policia Local de Sant Pol de Mar, imprescindible per a començar a caminar amb seguretat. L'elaboració minuciosa d'un Pla Director obligaria a un document el volum del qual superaria amb escreix els límits establerts per a la realització d'aquest treball. Aquest treball és el començant.

Aquest Pla Director bàsic pretén ajustar-se al desenvolupament de les polítiques de **policia comunitària**, la seva filosofia i implementació. Per aquest motiu moltes de les qüestions que es tracten són anotacions bàsiques de temes que posteriorment caldrà desenvolupar en la dimensió que cada ítem requereixi. Aquest document s'ha d'anar millorant any rere any segones l'experiència i millora del servei.

Sant Pol de Mar amb un nombre d'habitants proper que supera els 5200 habitants¹ ha de tenir un Ajuntament que ofereixi cada cop més uns **serveis de qualitat** als seus vilatans i el servei de la Policia Local no en pot restar al marge.

Aconseguir aquest increment de qualitat passa sovint en un canvi complet del funcionament d'un servei, des de canvis en l'estructuració de tasques, com de filosofia de treball, d'actitud, d'imatge i –sobretot- de la forma en que aquest servei es relaciona amb els vilatans a qui serveix.

Cal donar un cop d'ull a la Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya i a la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, per tenir presents les funcions que s'encomanen a les policies locals.

Cal plantejar també -dins el marc de canvi proposat- la necessitat de preocupar-se a saber on està l'organització policial en aquest moment i cap on se la vol encaminar, on volem arribar. La manca d'un organigrama basat en l'establiment d'una policia comunitària i la possible manca de procediments de treball basats en el sistema de treball de policia de proximitat no permeten l'evolució del cos ni la seva millora d'actitud, d'aptitud i d'imatge corporativa.

El nostre propòsit és encaminar la Policia Local de Sant Pol cap a l'excel·lència en la prestació d'un servei de qualitat i que es pugui avaluar amb

¹ Dades de l'Institut Nacional d'Estadística de Catalunya el 2019

els 9 elements que representen els criteris que s'utilitzen per a avaluar el progrés d'una organització cap a l'esmentada excel·lència:

- a) Lideratge
- b) Gestió del personal
- c) Estratègia i planificació
- d) Recursos
- e) Processos
- f) Satisfacció del personal
- g) Satisfacció dels vilatans
- h) Impacte a la societat
- i) Resultats

Ens hem de dotar d'una **carta de serveis**, elements constitutiu d'un sistema de qualitat. La seva missió fonamental és definir i difondre els compromisos de servei que assumim, per tal de donar resposta als requeriments del vilatà, així com fer un seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos i comunicació dels resultats.

1.1. ESTIL I FUNCIONS DIRECTIVES

El model de Policia Comunitària es contraposa amb el model de policia tradicional en tot l'enfocament, en la perspectiva i en la finalitat que es persegueix. Així, **el model de Policia Comunitària exigeix un tarannà als agents de proximitat al vilatà, pel que aquests han de percebre també un canvi actitudinal en els seus comandaments i en l'estil de treball.**

Un comandament ha de ser més un suport tècnic que un supervisor o un fiscalitzador de la tasca. Ha de saber conduir els agents en la consecució dels objectius establerts per l'organització i ha de tenir la capacitat d'estimular-los, de motivar-los. Dins de l'organització policial el cap ha de saber implicar els comandaments en la part directiva de l'estructura i aquesta direcció ha d'estar sempre amb disposició d'escoltar i col·laborar, fent un verdader **treball en equip** en benefici de la societat. Malgrat aquesta disposició menys vertical, la definició de tasques ha d'estar establerta mitjançant un **organigrama funcional** on l'àmbit de direcció i establiment de polítiques de treball, així com tot allò que sigui competència del cap sigui executat per aquest d'igual manera que cada categoria de comandaments es faci càrrec de la seva quota de responsabilitat dins l'estructura.

Hi ha poblacions que pel seu volum de població creen equips de barri comandats per caporals sota la directa supervisió i direcció del cap. A Sant Pol de Mar, per la seva dimensió no seria lògic aplicar la metodologia dels equips de barri. Tanmateix, sí que caldria una **delegació de tasques** que impliqui una millora de resultats.

La coordinació dels agents amb les seves respectives tasques i amb els comandaments, i la posterior coordinació amb els altres departaments municipals o altres institucions, reverteix en el vilatà amb una millora qualitativa del servei de Policia Local.

1.2. ÀMBITS DE TREBALL

L'actuació policial ha de tenir tres grans àmbits de treball: àmbit extern, àmbit de relacions institucionals i àmbit intern.

1.2.1. ÀMBIT EXTERN

Aquest és l'àmbit principal perquè és el de relació amb la comunitat, la raó de ser dels serveis municipals. En aquest sentit, la policia comunitària ha d'estar en permanent contacte amb les associacions de veïns, de comerciants, amb entitats, grups culturals, esportius, etc.

Aquest treball exposa les línies a treballar en l'àmbit extern.

1.2.2. ÀMBIT DE RELACIONS INSTITUCIONALS

És important mantenir o aconseguir unes relacions institucionals òptimes atès que aquestes revertiran en un millor servei de cara al vilatà. Per això cal **estrènyer els vincles** amb el Cos dels Mossos d'Esquadra, Bombers, Protecció Civil, Hospital Sant Jaume, etc., així com amb tots els departaments de l'Ajuntament, el Centre d'Atenció Primària, l'Institut, l'Escola, etc. Convé revisar els convenis existents i adequar-los a la realitat actual.

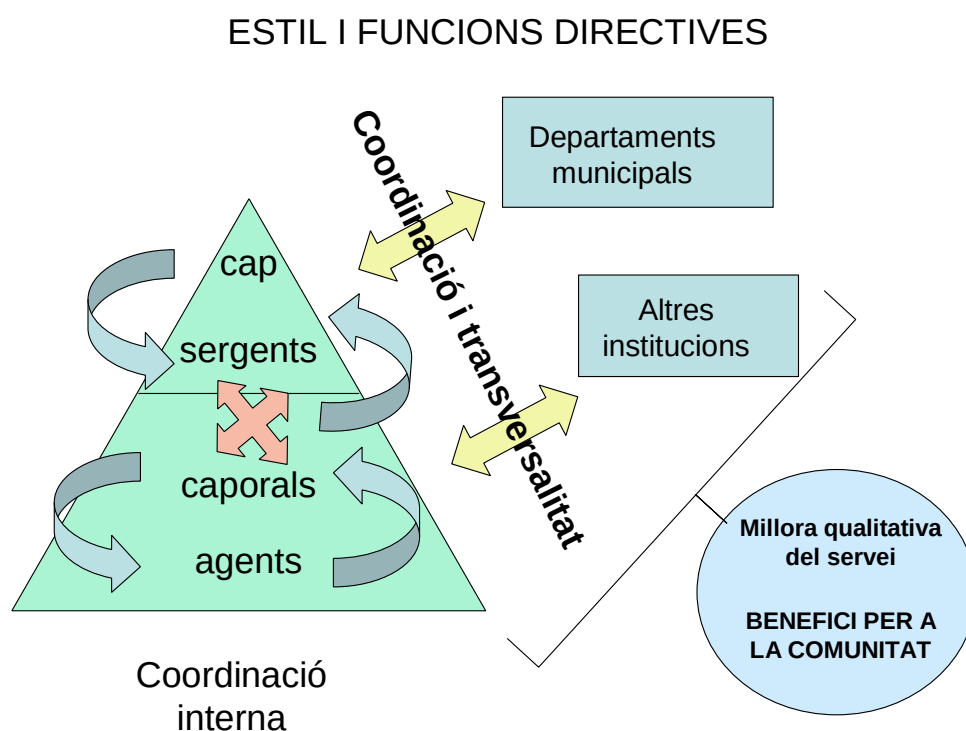
La potenciació del **treball conjunt** amb Mossos i policies locals dels pobles veïns (amb l'establiment de controls conjunts, serveis compartits) possibilitaria una millora de l'opinió pública respecte de cadascun dels cossos així com una optimització de recursos i una millora de resultats. Des del punt de vista de

relació interna permetrà l'enfortiment dels vincles corporatius necessaris per executar amb major grau de satisfacció el treball diari.

1.2.3. ÀMBIT INTERN

Aquest àmbit, en un model policial no basat en la recerca de la satisfacció dels vilatans, només hauria plantejat una visió interpolicial sense contemplar més enllà del propi cos. Actualment, no obstant, la policia local basa part de l'èxit en la implicació de la resta de departaments municipals. Per això l'àmbit intern s'interpreta com quelcom que abasta tota l'organització municipal.

Per tant, l'àmbit intern comprèn aquella actitud de treball en equip ja esmentada en punts anteriors, de continu feed-back entre comandaments i agents, però també de **transversalitat interdepartamental** (Regidoria de Serveis Socials, Regidoria de Serveis Municipals, Regidoria d'Esports, Regidoria de Cultura, etc).



1.3. ESTABLIMENT D'OBJECTIUS

L'elaboració d'un Pla Director complet que contingui plans d'actuació, carta de serveis i un llarg etcètera d'elements que condicionin el camí a seguir, ha de basar-se en l'assumpció **del compromís d'assolir uns objectius que cal definir.**

Cal **identificar aquells àmbits que requereixen resposta immediata i elaboració de plans d'actuació específics per a actuar-hi** (aquests plans han de contenir com a apartats el diagnòstic, l'objectiu específic, les accions concretes a realitzar, la planificació de l'actuació, les accions realitzades i l'avaluació i revisió del conflicte).

2. QUÈ ES LA POLICIA COMUNITÀRIA?

Abans d'entrar a definir la policia comunitària cal començar per establir què significa el concepte de "**comunitat**".

La comunitat és l'espai per a l'**exercici dels drets i les llibertats** de totes les persones. Aquest espai inclou els òrgans institucionals, però també les associacions no governamentals i tota mena d'agents socials que neixen de l'aplicació i el reconeixement dels drets i bens jurídics que la societat té establerts. La comunitat es caracteritza pel seu **dinamisme** que comporta mecanismes per modificar, ampliar o restringir les formes de relació entre els seus membres. Aquesta dinàmica corregeix *l'estatus quo* per afrontar problemes específics o contradiccions entre l'evolució dels interessos de qualsevol sector de la comunitat enfront de l'ordre establert. Aquesta tendència dinàmica garanteix el treball de la comunitat per mantenir els seus valors i protegir els seus drets, però també és una característica que permet **detectar les carències** del mateix marc legal sobre el qual desenvolupa la seva activitat. La policia ha de desenvolupar el difícil paper que la situa funcionalment al costat del marc legal, i estratègicament al front de la **resolució de problemes** que la dinàmica social genera. Així mateix, la pròpia comunitat disposa de diversitat d'espais on l'actuació cal encaminar-la de forma individualitzada, personalitzada. No es poden establir polítiques d'actuació sense tenir en

compte els marcs on s'han de desenvolupar i les seves **peculiaritats** o especial idiosincràsia.

Per precisar amb més exactitud què volem dir quan parlem de policia comunitària, convé començar per aclarir que la policia comunitària no té una finalitat instrumental, ni una aplicació asèptica o neutra d'un model determinat entre d'altres possibles, sinó que és una exigència que ve imposada per un tipus de societat molt determinada. Dins d'aquests conceptes globals cal plantejar la metodologia de treball interna amb què assolir les fites exigides i preteses. La tasca comunitària prioritza l'**actuació proactiva** respecte la reactiva (model de policia tradicional).

La filosofia de policia comunitària inclou a la totalitat de la plantilla i contempla actituds, prioritats i objectius establerts segons les necessitats polítiques i socials del poble, així com l'actuació de totes les unitats en un mateix sentit, tot i que, a vegades, si les condicions hi són, implementa uns equips especialitzats en la tasca comunitària anomenats «equips de barri» o «equips de proximitat». La conducció d'aquests equips cal fer-la des de una concepció humana positiva, emfatitzant allò positiu i convertint la crítica en quelcom constructiu per cercar i assolir una millora en el servei quotidià. Resulta important mantenir la motivació de l'equip i permetre la participació activa dels seus membres.

Cal ser proactius i tenir interès per saber quines són **les necessitats de les persones** de Sant Pol, això permetrà al Cos de Policia Local l'elaboració de polítiques encaminades a la cerca de solucions alhora que augmenta el compromís bilateral entre policia i societat.

2.1. L'ENTREVISTA

L'entrevista és el "leitmotiv" de la policia comunitària. És l'element que permet trencar el gel entre el policia i la població, persona a persona. Cal guanyar-se la confiança dels ciutadans i allunyar-se de fórmules on el policia cercava el respecte. Permet conèixer directament un problema, probablement en el lloc on es produeix. És l'apropament de l'administració al vilatà en el seu grau més alt: l'administració mitjançant els agents de la seva policia municipal fa **visites rutinàries** als vilatans per saber com va tot, quines problemàtiques tenen, quins dubtes...

2.1.1. FREQUÈNCIA, SISTEMÀTICA, MÈTODE

Cal establir **calendaris** pel que fa a les relacions amb l'associacionisme en general i més concretament associacions de comerciants i veïns, com a captadors d'un major índex d'inquietuds del poble, ja que la inexistència d'aquest calendari desvirtuaria en el temps els vincles, la relació. I el que cal és fer un veritable apropament amb els vilatans.

Un cop establerts els calendaris, i amb el compromís de la plantilla, els agents s'encarreguen del seu compliment així com d'entrevistar-se amb comerciants i veïns de forma aleatòria i en la **recerca d'inquietuds i problemes**. Posterior a aquestes entrevistes o primeres preses de contacte, els agents fa els **informes i seguiments** necessaris mitjançant els canals administratius que s'hagin establert.

Després de les primeres preses de contacte amb cadascun dels agents socials, s'ha de continuar el programa d'entrevistes ampliant els seus vincles amb els vilatans i fent els corresponents seguiments dels diferents afers que ho requereixin. Tot i això, cal tenir en compte que no es pot saturar el veïnat fins el punt de convertir un servei a priori més qualificat en una molèstia. Per aquest motiu, l'entrevista ha de ser consensuada i acceptada per l'interlocutor -sens perjudici que quan a ell li convingui ens truqui- i es prendran les notes necessàries.

Les entrevistes serveixen, a més del que ja s'ha dit, per aconseguir resoldre problemes puntuals amb què es troben els vilatans. Per això, davant d'un requeriment d'un vilatà els agents han de mirar de trobar la solució més convenient i, seguint el procediment més correcte (informe, acta, etc...) fer-lo arribar al departament municipal corresponent per poder acotar la situació i mirar de donar-li la sortida que requereixi. Això exigeix un esforç d'altres departaments municipals (Serveis Tècnics, Serveis Socials, Serveis Municipals...) en la línia de la recerca d'un servei de qualitat. És a dir, la implicació no acaba en la policia local sinó que s'extrapola a tot l'àmbit municipal.

Un requeriment ciutadà que hagi estat rebut per un membre d'aquesta plantilla en una entrevista ha de tenir una solució contextualitzada temporalment per no perdre, amb la demora, eficiència i eficàcia, i prestigi, no solament del Cos de Policia Municipal sinó de l'administració local a què servim.

Hi ha varis sectors sobre els quals actuar en l'àmbit de l'entrevista i d'una manera més continuada i obligada: Comerciants (associacions de comerciants), Associacions de Veïns, Associacions Culturals, Comunitats de

propietaris i veïns particulars. Resulta imprescindible que els agents d'aquesta plantilla, sota la coordinació del responsable d'aquest àmbit, **visitin amb certa periodicitat** tant a comerciants, establiments, presidents de les associacions de veïns, de les associacions culturals i, en menor grau per qüestions evidents, els presidents de les comunitats de propietaris i els veïns particulars. Com a norma general els veïns particulars seran visitats a requeriment d'aquests o quan alguna circumstància del seu entorn així ho faci necessari.

Totes aquestes actuacions han de ser **supervisades pels comandaments**, fet que permet conduir o reconduir actuacions en benefici de la millora de la qualitat de vida dels santpolencs.

2.1.2. Beneficis de l'entrevista: coneixement dels problemes, humanització del cos, familiarització del vilatà.

L'entrevista permet augmentar la confiança del vilatà i mostrar al vilatà una cara més sensible que l'estigmatitzada de l'agent repressor i/o denunciador. Permet augmentar el coneixement envers el que passa arreu del terme. El contacte humà a què obliga l'entrevista possibilita un canvi en la fesomia, una sensibilització del cos policial, del tracte, del gest. És un apropament recíproc entre la plantilla de la Policia Municipal i l'administració local i el vilatà.

2.2. LA PATRULLA A PEU

De res serveix la implementació de polítiques de proximitat si la metodologia en la prestació del servei no s'hi ajusta. Per això, s'ha d'aprendre a anar a peu per arreu de Sant Pol en atenció a les peculiaritats de cada zona (comercial, escolar, lúdiques, residencials, etc....) així com als diferents horaris (matins, tardes o nits).

El servei de patrulla a peu no és ni exclouent ni exclusiu, ja que es poden deixar els vehicles de dues o quatre rodes a prop de la ronda que s'hagi de fer. A més, l'ús dels vehicles de dues rodes facilita la mobilitat per la zona assignada.

La patrulla a peu és molt important en un poble com el nostre on la gent **valora i necessita sentir a prop la Policia Local**, per a poder recórrer a ella en cas de dubte o necessitat, sense haver d'estar pendent d'un telèfon. En cas de requeriments, molts establiments esperarien la ronda de la patrulla a peu enlloc de trucar o personar-se a les dependències policials. Estaríem fent pedagogia d'allò que és urgent o no per haver de trucar amb el telèfon d'emergències.

2.3. EL DESPLEGAMENT

La implementació d'un servei de policia de barri no és possible a un poble de la dimensió de Sant Pol. És tota la plantilla qui ha de ser en el seu conjunt l'anomenada "policia de proximitat". Per això, cal que tota la plantilla sàpiga les dades que li seran d'utilitat per a la seva actuació:

- El nombre d'habitants de cada espai o zona i en el conjunt del poble, i les dades del padró.
- L'existència d'activitats empresarial, comercial i/o de serveis públics i/o privats.
- L'horari de tots els centres educatius
- Les necessitats d'atenció a la mobilitat de vianants i/o conductors.
- Les incidències, accidents, delictes i faltes d'anys anteriors.
- La voluntat de realització del servei preferent a peu amb utilització alternativa de motocicleta per a desplaçaments d'urgència.
- Les associacions del poble
- Zones d'actuació preferent o de risc.
- Etcètera

El servei de policia comunitària s'ha prestar tot l'any, tant pel matí com per la tarda i ha d'estar ajustat a un dels principals elements d'aquest servei: **la protecció escolar i dels establiments comercials.**

El factor essencial per aconseguir una bona coordinació és, sens dubte, l'establiment d'uns bons canals interns de flux de la informació. A efectes de garantir la comunicació i coordinació s'ha d'elaborar un calendari de reunions periòdiques per anar avaluant les informacions. Per exemple, a cada escamot de torn hi hauria d'haver un agent implicat en l'equip de policia de proximitat. És la persona que es coordinarà amb la resta i qui explicarà als seus companys d'escamot les tasques a realitzar en aquest aspecte.

La coordinació, no obstant, correspon als caporals que prestaran atenció especial a les ordres que rebin i a les novetats i incidències que es produeixin, canviant les prioritats en atenció a les necessitats de cada moment essent, per tant, una línia de treball flexible i adaptable a les necessitats.

2.4. LA PRIORITZACIÓ DE LES TASQUES

S'ha de prioritzar les actuacions dirigint els esforços cap a la solució dels problemes seguint el següent sistema de treball i ordre de prioritats:

1. Elecció de problemes a prioritzar.
2. Planificació de les actuacions.
3. Fixació dels terminis.
4. Anàlisi de resultats.

Els agents han de gaudir d'autonomia pel que fa a propostes, plantejament de treball i solucions dels problemes en atenció a la diversitat de prioritats dels diferents col·lectius ciutadans i a les orientacions generals que puguin rebre de llurs comandaments, però aquests últims els hi han de fer l'acompanyament.

2.5. FUNCIONS DELS AGENTS

Qualsevol de les tasques esmentades a continuació són susceptibles d'ésser executades per qualsevol agent de la Policia Local de Sant Pol:

2.5.1. FUNCIONS DE POLICIA ASSISTENCIAL

- a) Assistir totes les víctimes d'infraccions penals, donant especial atenció en allò que fa a la violència de gènere, informant i aconsellant sobre les accions que es poden exercir.
- b) Assistir i aconsellar els vilatans en allò que afecti a la protecció d'ells mateixos i els seu béns, ajudar-los en situacions de risc i millorar la convivència.
- c) Orientar a les famílies cap els serveis socials susceptibles de solucionar els problemes que pugués patir qualsevol membre de la unitat familiar.
- d) Mediació i oferir solucions als conflictes veïnals o de convivència, o entre membres d'una mateixa família.
- e) Actuacions d'assistència davant de qualsevol tipus de risc i incident, prenent les primeres mesures d'urgència, coordinades amb els serveis d'emergència.
- f) Assistència, sempre i quan sigui invitada, a les reunions de les associacions i actes públics que tractin temes que afectin a la seva zona o activitat.
- g) Entrevista amb directores de centres educatius a efectes d'atendre les seves necessitats: trànsit, absentisme escolar, comportaments incívics...

2.5.2. FUNCIONS DE POLICIA ADMINISTRATIVA

- a) Vetllar pel compliment de les lleis, disposicions generals, ordenances municipals i bans, informant, corregint i denunciant quan sigui necessari. Controlarem que es compleixi la regulació de la tinença d'animals domèstics, l'autorització per a l'ús i l'ocupació de la via pública, etc.
- b) Controlar les deficiències de la via pública i proposem solucions.
- c) Controlar les fires i mercats ambulants
- d) Gestionar l'oficina d'objectes perduts.

2.5.3. FUNCIONS DE POLICIA DE TRÀNSIT

S'ha aconseguir una circulació viària fluïda i segura al poble, així com millorar les actituds cíviques dels vilatans respecte al trànsit:

- a) Regular i ordenar el trànsit on i quan sigui necessari, especialment durant l'entrada i sortida de menors dels centres educatius.
- b) Vigilar les infraccions de trànsit.
- c) Estudiar permanent la millora de les senyals de trànsit i de la mobilitat.
- d) Elaborar un cens de les infraccions de trànsit i accidents.
- e) Fer estudis i propostes de circulació.
- f) Intervenir i fer atestats en accidents de trànsit i controls de velocitat, d'alcoholèmia, de drogues, de documentació...
- g) Proposar tallers d'educació viària.
- h) Col·laborar amb l'empresa concessionària en la gestió de les zones blaves i amb la retirada amb grua de vehicles per infracció de les normes de trànsit.
- i) Controlar les restriccions d'aparcaments

2.5.4. FUNCIONS DE POLICIA DE SEGURETAT CIUTADANA

- a) Inspeccions de seguretat, redacció d'informes i/o d'actes, quan escaigui.
- b) Detecció i control de llocs conflictius.
- c) Vigilància d'edificis i instal·lacions municipals, espais verds i mobiliari urbà.
- d) Atenció a qualsevol tipus d'informació que tingui interès per al vilatà i la seva seguretat.
- e) Prevenció i persecució de faltes i delictes
 - f) Comís i recollida d'objecte perillosos
 - g) Control d'alarmes
 - h) Control del cens de delictes del poble
 - i) Facilitar el bon desenvolupament i garantir la seguretat de les activitats festives, culturals, socials, esportives...
 - j) Protecció i l'acompanyament d'autoritats públiques

- k) Vigilar les instal·lacions i edificis municipals
- l) Etcètera

2.5.5. FUNCIONS DE POLICIA MEDIAMBIENTAL

- a) Col·laborar amb la preservació del medi ambient.
- b) Control, gestió i retriada i desballestament i la baixa de vehicles.
- c) Control del compliment de la normativa ambiental (sorolls, fums...).
- d) Control dels abocaments i abandonaments de trastos a la via pública.
- e) Control de les actituds incíviques respecte l'entorn natural i l'espai públic.

2.6. PERFIL DELS AGENTS I COMANDAMENTS DE SANT POL

Tots els gents i comandaments han d'estar dotats d'autocontrol i confiança en ells mateixos, per saber prendre decisions ràpides i ser persuasius quan les circumstàncies ho requereixin.

És vital que l'adscripció a la coordinació del servei de proximitat sigui si pot ser voluntària o amb agents de nou ingrés ja que d'aquesta manera el grau d'implicació individual és superior i l'actitud positiva.

Cal ser sociables i amb capacitats comunicatives i tenir vocació de servei.

Cal saber guanyar-se l'afecte, la confiança i el respecte dels veïns i s'ha de procurar mantenir-hi una bona relació.

Cal ser preventius, informadors i auxiliadors i han de poder actuar amb criteris oberts dins de les funcions policials.

S'ha de conèixer perfectament el territori, les xarxes de relacions i els costums dels vilatans de Sant Pol.

S'ha de saber escoltar de forma activa, ésser empàtics i assertius.

Cal que els agents siguin persones madures, imparcials i incorruptes, equilibrats, educats, amb sentit comú i dotats de capacitats lògiques.

Cal saber treballar en equip.

S'ha de tenir capacitat per a resoldre conflictes.

L'objectiu finalista ha d'ésser la recerca de la millora de la qualitat de vida dels vilatans.

S'ha de donar cobertura a qualsevol situació sorgida o necessitat dels vilatans, però hi ha sectors de població més desprotegits que requereixen una especial

atenció i/o dedicació i amb els que cal mostrar i tenir una especial sensibilitat. Aquest són:

- **Els menors:** tenen certa indefensió vers els adults, menor capacitat econòmica i són víctimes fàcils. Per això cal incidir en l'àmbit familiar (famílies desestructurades, maltractaments, abusos, maduració personal, etc.), en l'àmbit escolar o de formació (absentisme, *bullying*, hàbits escolars, etc...), en l'àmbit social i d'oci pel que fa a les relacions socials que fa el menor (accés a les drogues, conflictes socials, gamberrisme...) i l'àmbit econòmic (que pot conduir el menor, davant la manca de certa llibertat econòmica, a activitats delictives). L'actuació amb menors haurà de tenir tracte humà, cordial i afectuós i caldrà aconseguir la confiança del menor així com –si s'escau- informar-lo de manera entenedora allò que se li pretengui indicar.
- **Els immigrants:** el col·lectiu d'immigrants són especialment vulnerables i, al mateix temps es pot generar certs conflictes de convivència per la col·lisió de cultures. Així, cal treballar amb les associacions de veïns pel que fa a la integració d'aquests col·lectius i, amb les agrupacions de les diferents cultures en el plantejament de problemes i la recerca de solucions. A banda, poden sorgir actituds racistes que cal extirpar de la nostra societat.
- **Indigents, malalts mentals i toxicòmans:** Tot i tractar-se de tres entorns socials molt singulars, l'actuació policial en aquests tres casos i pel que fa a la solució institucional és en la seva detecció i posterior derivació als serveis socials i/o sanitaris així com fer-ne els adequats seguiments. No obstant això, les actuacions concretes en cada camp són necessàries per detectar i encaminar cada tema de forma individual i personalitzada, amb tracte humà i, atenent a les característiques de la tipologia de cada cas, treballar a la velocitat que cada situació requereixi.
- **La gent gran:** Són persones amb problemes de mobilitat, normalment amb recursos econòmics escassos i a qui els canvis socials afecten de manera molt especial. Per aquest motiu cal tenir present aquest col·lectiu i vetllar en la detecció de problemes. A més, és freqüent que persones de certa edat es distreguin o es perdin i, per tant, necessitin l'assistència policial, sanitària o social (o totes tres), pel que cal que els agents estiguin pendent davant aquesta possibilitat.
- **Les dones:** A ningú se li escapa la problemàtica creixent pel que fa a la violència en l'àmbit de la llar, de les relacions humanes i en l'àmbit

públic. Tot i la dificultat d'actuació, la detecció precoç del problema és essencial per dur a terme polítiques proactives que permetin apartar la dona de l'entorn en que es troba immersa i poder avançar en solucions que possibilitin l'inici d'una vida lluny de l'àmbit familiar on existia el problema, així com fer campanyes contra les agressions masclistes de tot tipus, especialment prèviament i durant les festes amb gran afluència de persones. Cal ser implacables amb les situacions de masclisme que es concebin a la via pública.

Com s'ha dit en els anterior apartats la policia comunitària i de proximitat ha d'encaminar la seva tasca a solucionar problemes. La policia ha d'ésser capaç de cercar l'origen del problema i encaminar-lo cap a la solució més àgil i convenient per als interessos dels qui hi intervenen.

Un excés de burocràcia impossibilita una acció que comporti la solució més convenient.

Els elements que cal tenir en compte, són:

- Localització de l'origen real del problema.
- Coordinació amb l'equip.
- Coneixement dels recursos disponibles.
- Utilització de vies formals o informals.
- Actualització de la informació.
- Actitud de mediació.
- Coneixement de l'entorn.

Els elements que cal evitar, són:

- Motius erronis.
- Descoordinació.
- Dispersió.
- Rutina.
- Burocratisme.
- Prepotència
- Distanciament.

2.7. INDICADORS DE GESTIÓ

Tant per poder fer tangible la informació, com per poder controlar l'assoliment d'objectius, resulten necessaris els indicadors que ens permetin millorar o modificar estratègies amb la celeritat i eficàcia que la societat demanda.

Els principals indicadors són els següents:

- Informes realitzats sobre necessitats del poble, mancances, danys, situacions socials, etc...
- Cens i estadístiques de tot tipus (infraccions de trànsit, entrevistes amb comerciants, delictes, etc.)
- Actes aixecades sobre infraccions a ordenances municipals, abocaments, etc...
- Entrevistes (com ja s'ha indicat, a associacions, comerciants, veïns, empresaris, centres educatius, etc...).
- Cobertura del servei d'entrada i sortida dels centres educatius. El compromís del Cos de la Policia Local de dotar de protecció als centres reverteix directament en la millora d'imatge i apropament vilatà/policia.
- Assistència a reunions per part dels agents i comandaments.
- Queixes de l'actuació dels agents.

2.8. EINES D'APROPAMENT DE LA POLICIA AL VILATÀ

- La targeta de presentació. Aquest element d'ús tradicional en les relacions comercials resulta important pel que fa a la relació entre policia i vilatà. L'agent, amb el lliurament de la targeta personalitza el problema, cada cas i aquesta és la percepció. Disposar d'una adreça electrònica i – si escau- d'un telèfon específic del servei de la policia de proximitat possibilita que el vilatà que ja conegui el servei es pugui adreçar als agents d'una manera més àgil i còmode.
- La visita és l'estratègia principal per l'apropament del policia al vilatà. Com ja s'ha dit, hi ha visites de caire periòdic i obligatori i la resta són voluntàries en atenció al servei en general (campanyes i demés), a serveis concrets o a incidències que es produeixin. Cal arribar a tot el teixit social de Sant Pol.

2.9. EINES DE TREBALL

Els agents necessiten el suport de la Prefectura per al desenvolupament eficaç de la seva tasca. A aquest efecte, cal dotar-los del següent:

- Calendari de treball, amb dates de reunions, visites obligatòries i campanyes, distribuït per mesos.
- Zones d'actuació preferent, revisades anualment. Llista de les zones conflictives (per qüestions de delictes, actes vandàlics, trànsit, etc...) amb l'objectiu de disminuir la conflictivitat amb una major incidència.

- Horaris dels centres escolars
- Relació d'associacions, entitats, centres, etc... amb les persones de contacte.
- Dossier del poble, que conté la informació ja descrita així com les dades geogràfiques, de cens, dades sanitàries, calendari d'actes i costums, etc...
- Carta de presentació per informar els directors dels centres escolars, presidents de les associacions de veïns o comerciants, etc... de les característiques del servei de la policia de proximitat i la disponibilitat.
- Reunions d'equip. Aquestes reunions són imprescindibles per assolir la sensació de pertinença a l'equip que es pretén. Un equip de treball cohesionat treballa millor i optimitza els resultats. A més permet mantenir els criteris unificats, corregint les petites desviacions que es puguin produir.
- Formació. Cal dotar els membres de la plantilla (no només a l'equip coordinador) d'habilitats socials, amb cursos de tècniques de reunió, de tècniques de presa de decisions, d'escolta activa, de mediació comunitària, de resolució de problemes, etc.

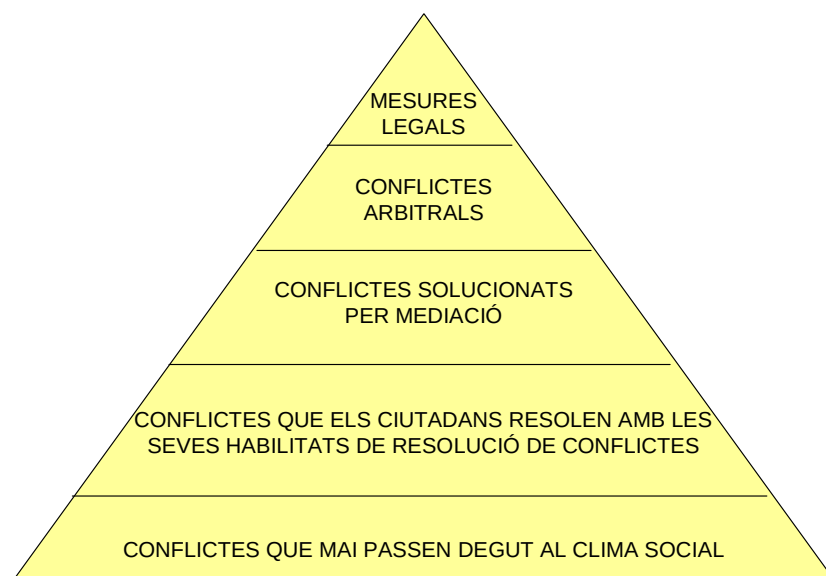
3. LA MEDIACIÓ POLICIAL

Convivència i mediació són dos conceptes íntimament vinculats. Les relacions entre persones i grups generen multitud de conflictes que cal gestionar, bé sigui per canals informals o formals. **La mediació marca la línia divisòria entre la regulació de la convivència per part de cadascú i la regulació externa per part de l'autoritat.** Val la pena recordar que ignorar els conflictes és generalment font d'injustícia social.

Aquesta mediació la Policia no l'ha de gestionar d'esquenes als diferents agents socials que hi ha d'intervenir. Els assistents socials, els treballadors familiars i la resta de recursos humans dels serveis socials, els especialistes mèdics, sanitaris, etc... el Cos dels Mossos d'Esquadra; tots tenen cabuda en la participació i execució de les tasques de mediació que resultin necessàries per a una millor convivència. La policia municipal ha de saber estar en permanent contacte amb tots i treballar-hi de forma coordinada, establint criteris, reunions, convenis, etc...

En el gràfic següent s'observa la distribució ideal de la conflictivitat en qualsevol grup humà i, també, es relaciona amb diferents maneres d'articular la convivència en el propi context.

DISTRIBUCIÓ IDEAL DE LA CONFLICTIVITAT



La base la conformen un gruix de conflictes que s'integren amb tota naturalitat en el dia a dia degut al bon clima de convivència existent. La proximitat entre persones i el respecte a les normes actuen de factor de cohesió i de prevenció de conductes negatives. En un segon nivell, els conflictes que esclaten troben una resposta positiva per a l'entorn gràcies a la competència social de les persones que els viuen i que opten pel diàleg i el consens. La manca d'habilitats socials es tradueix, freqüentment, en incivisme. Més amunt, apareixen instàncies de mediació capaces de retornar els conflictes als nivells inferiors de la piràmide, on els protagonistes novament es comprometen a trobar-hi una sortida per sí mateixos. El rol del mediador no és l'únic rol que pot desenvolupar el "tercer costat" (membres de l'entorn on es produeix un conflicte), sinó que hi poden haver intervencions encarades a la prevenció, a la resolució o a la contenció. El rol de la persona mediadora és un rol de prestigi. Finalment, els estadis quart i cinquè comporten la intervenció de l'autoritat que és vista com la responsable de garantir el compliment d'obligacions i prohibicions. En un grup social cohesionat i participatiu la cúspide de la piràmide representa el menor volum de conflictes.

La policia comunitària, amb la seva vocació d'integració en el teixit social, de sensibilitat i receptivitat cap els problemes de la comunitat en la que fa el seu treball, i l'orientació proactiva, amb el que implica d'immediatesa en la

identificació del conflicte i l'aplicació de la solució, ha d'estar amb disposició de poder fer servir el catàleg més extens possible de recursos per a solucionar problemes, i entre ells cal incloure les de tècniques alternatives de resolució de conflictes, com ara la mediació.

Un catàleg extens de tècniques de resolució de conflictes esdevé una eina bàsica de la policia comunitària per diferents motius:

- Un agent de policia comunitària no ha d'esperar que esclati un conflicte per actuar.
- Els conflictes de convivència difícilment se solucionen amb l'aplicació estricta de la normativa.
- Els conflictes de convivència posen en perill la relació entre els litigants, la qual es deteriora de forma exponencial al temps que dura el conflicte.
- L'espai de solució d'un conflicte de convivència és el de la relació entre les parts litigants.

Per als problemes de convivència, l'eina que es mostra més adequada és la mediació. La **mediació ha de ser una eina integrada entre els nostres procediments** per a problemes de convivència.

D'altra banda els conflictes de convivència solen manifestar-se a través de fets pressuposats per la normativa, bàsicament molèsties entre veïns, amagant un problema latent de convivència. D'això se'n poden donar molts exemples emparats en l'experiència diària dels agents de la policia local.

És necessari, per tant, **identificar, definir i relacionar els problemes de convivència en els que es pot aplicar la mediació** com a eina de resolució de conflictes, això inclou definir aquells en que tot el procediment podria ser gestionat de principi a fi per la policia. També és necessari seleccionar i formar els agents en mediació perquè no podem pretendre resoldre tots els conflictes de convivència mitjançant la mediació, ni qualsevol persona pot fer de mediador. Aquesta afirmació és vàlida per a la policia però també per a la resta de situacions i professionals. Sovint, però, la tasca de mediació ha de contemplar els vincles necessaris amb l'entramat del poble.

Evidentment la convivència ciutadana, la solidaritat i el respecte per l'altre, han de ser objectiu primordial de tots els que treballem en aquest sistema complex de relacions que implica la societat actual.

Cal dotar de la convenient formació en matèria d'atenció al vilatà i en tècniques de resolució de conflictes.

Característiques i avantatges més rellevants de la mediació són:

- La participació de les parts o participants en la mediació és totalment voluntària. Fomenta la cooperació i participació de les parts i a més permet que aquestes prenguin la decisió final.
- Estableix relacions en lloc de d'establir rivalitats.
- És informal, compta amb regles mínimes de procediment, però sense que per això perdi serietat i rigor.
- És imparcial, ràpida, efectiva i econòmica.
- Permet a les parts presentar les seves necessitats i interessos.
- La decisió a què s'arribi és triada per les dues parts (acord). Ningú guanya, ningú perd, cada part se sent guanyadora. L'acord ha de satisfer les necessitats d'ambdues parts. Les solucions es fonamenten en el sentit comú.

Diferències de la mediació en front del sistema tradicional:

- En la mediació, la participació de les parts és voluntària, en el sistema judicial la participació de les parts en conflicte és involuntària ja que hi ha una part demandant i una demandada, pel que tot i existir posteriors solucions el conflicte perdura.
- En el sistema judicial, la decisió final correspon al jutge i a més és imposada pel que pot no satisfer a cap de les parts. En la mediació, el mediador pot ser escollit per les parts, i són les parts les que prenen la decisió final.
- La mediació és informal, conté un mínim de regles. Ben a l'inrevés, el sistema tradicional fonamenta el seu funcionament en l'establiment i compliment de regles.
- En la mediació no es presenten proves; només interessos i arguments. Per contra en el sistema judicial cal aportar proves.
- La mediació és totalment privada i el sistema judicial és públic.
- En el judicial sempre hi ha un guanyador i un perdedor. En la mediació només hi ha guanyadors: el grau de satisfacció és superior.

Des de la Policia Local de Sant Pol de Mar, per tant, tenim per objectiu protegir persones i béns, vetllar pel compliment de les lleis i ordenances municipals i ajudar a mantenir una convivència harmoniosa per garantir que els vilatans puguin fer ús dels seus drets i llibertats. Això ho de fer donant servei les 24 hores del dia, tots els dies de l'any i actuant amb eficàcia, eficiència, rapidesa, proximitat i esperit de servei.